

RAP
PORT
D'ACT
IVITE

Interlogement93



Janvier - Février

- Réalisation d'une enquête sur les problèmes de santé des personnes mises à l'abri durant l'hiver

Mars - Avril

- Diffusion de l'Infolog
*Droit d'asile -
le point sur la réforme*

Mai - Août

- Assemblée générale ordinaire
- Fermeture des dernières places hivernales de la période hivernale 2015-2016

Septembre - Décembre

- Assemblée générale des commissions
- Ouverture de la période hivernale 2016-2017
- Création du pôle observation sociale et systèmes d'information
- Diffusion de l'Util93
*Lieux-ressource
pour les personnes
sans abri - hiver
2016/2017*

SOMMAIRE

04 INTERLOGEMENT93 - LE RÉSEAU

14 INTERLOGEMENT93 - PORTEUR DU SIAO

16 Mise à l'abri

- 19 I. La demande
- 23 II. Les réponses
- 33 III. Veilles saisonnières

36 Hébergement

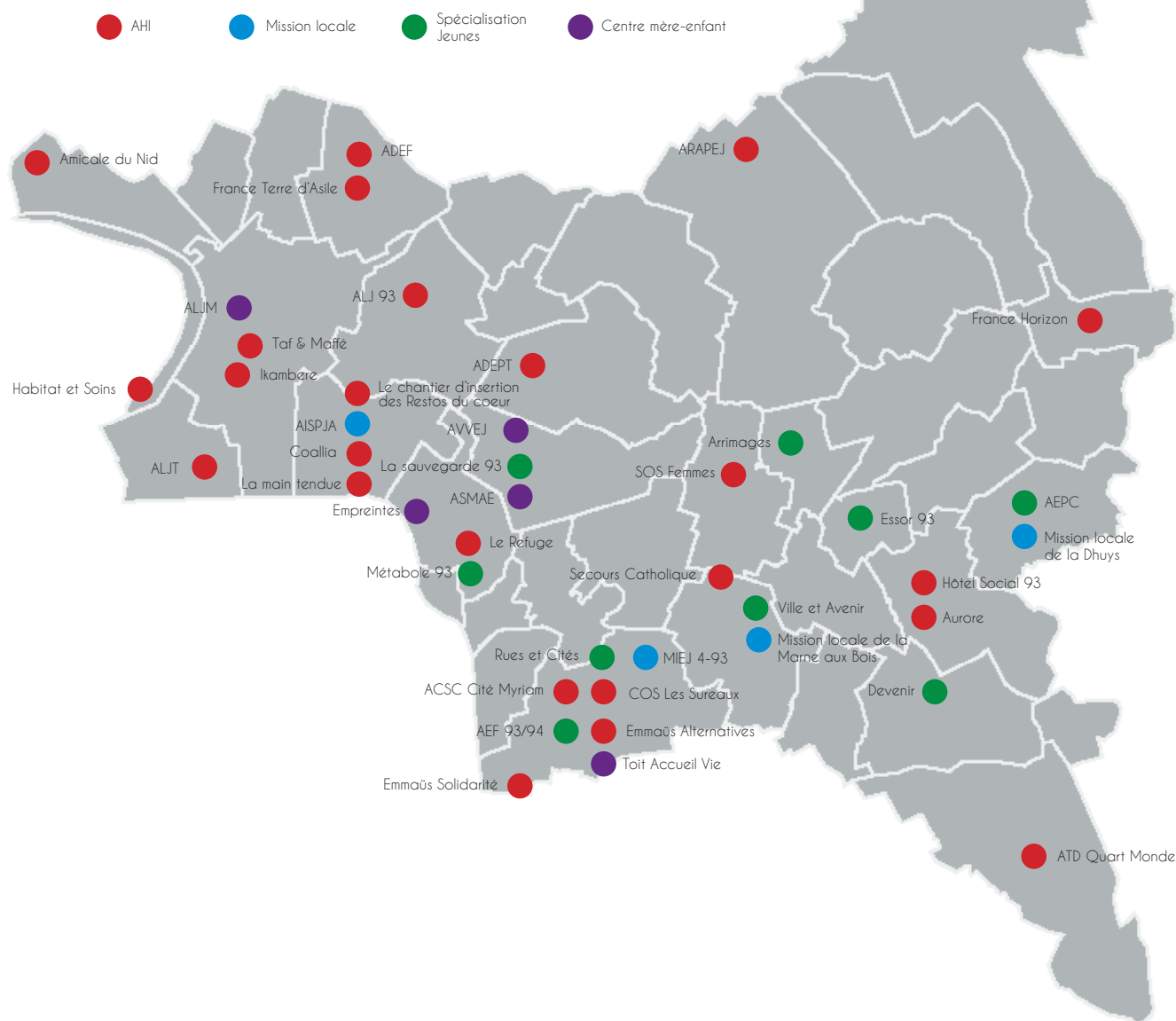
- 38 I. La demande
- 46 II. Les réponses
- 58 III. Interlogement93, l'opérateur

60 L'habitat

- 62 I. L'accompagnement vers le logement
- 65 II. Diagnostic social des ménages PU-DALO
- 68 III. L'accès au logement (Hors Solibail & DALO)
- 71 IV. Le maintien dans le logement

Un réseau

Implantation des structures associatives du réseau



Les adhérents d'Interlogement93

ACSC Cité Myriam – ADEF – ADEPT – AEF 93/94 – AEPC – AISPJA – ALJ 93- ALJM – ALJT – Amicale du Nid 93 – ARAPEJ 93 – ARRIMAGES – ASMAE La Chrysalide – ATD Quart Monde – AURORE – AVVEJ – COALLIA – COS Les Suraux – DEVENIR les Gavroches – Emmaüs Alternatives – Emmaüs Solidarité – Empreintes – ESSOR 93 – France Horizon – France Terre d'asile – Hôtel Social 93 – IKAMBERE – La Main Tendue – Le chantier d'insertion des Restos du Cœur – Le Refuge – Métabole 93 – MIEJ 4-93 – Mission Locale de la Dhuys – Mission Locale de la Marne aux Bois – Rues et Cités - Sauvegarde 93 – Secours Catholique – SOS Femmes 93 – SOS Habitat et Soins – Taf et Maffé - TOIT ACCUEIL VIE – Ville et Avenir



Philippe Martel Président

Evoquer en juin 2017 ce que fut l'année 2016 pour Interlogement93, c'est se souvenir de l'extraordinaire mobilisation de ses salariés et de ses administrateurs pour surmonter une crise dont la gravité fut sans aucune mesure comparable avec ce que notre association avait connu au fil des 26 années depuis sa création en 1990.

C'est parce que les personnels d'Interlogement93 restaient attachés à leurs outils de travail, à l'association dans laquelle ils intervenaient, aux missions qu'ils conduisaient au profit des personnes parmi les plus démunies et les plus vulnérables de notre territoire, qu'ils ont réussi à engager le conseil d'administration dans le long travail qui se poursuit encore aujourd'hui.

Ils ont permis de mettre en lumière la réalité du quotidien subi par chacun à son poste de travail, la désorganisation des services, afin d'entamer et de conduire toutes les actions nécessaires pour redresser la barre et permettre à chacun de retrouver plus de sérénité et de sens pour exercer les missions confiées.

La défiance légitime qu'exprimaient les personnels à l'égard du conseil d'administration ne s'est estompée que parce que chacun a su montrer son attachement à notre singulière association, à ses valeurs partagées et sa volonté de construire ensemble les réformes nécessaires pour conduire au redressement d'Interlogement93.

De profonds changements se sont opérés ! L'implication de tous a été nécessaire et commence à produire ses effets. La confiance mutuelle aujourd'hui retrouvée, est le fruit de cette mobilisation conjointe qui s'est installée au fil des mois écoulés. Que tous et chacun en soient ici remerciés !

La période fut rude et l'exercice de redressement périlleux. Le travail se poursuit dans le respect mutuel de la place de chacun. Ni l'engagement, ni la mobilisation ne se sont affaiblis au fil du temps. C'est le gage de la pérennisation de notre association. C'est aussi la démonstration que nous partageons encore et toujours les mêmes valeurs de respect et d'humanisme.

Durant cette année écoulée, nous avons pu compter sur le soutien de la DRIHL et du Conseil départemental qui continuent de nous accompagner pour mener à bien les transformations qui s'avèrent vitales pour la poursuite de nos activités.

Les difficultés que nous avons surmontées, ne doivent pas estomper l'ampleur du chantier qui nous reste à conduire. La restructuration et l'organisation des services de l'association, doivent se poursuivre. La gouvernance doit être repensée. Le projet associatif et les projets de services doivent être refondés.

A l'automne prochain, avec les adhérentes et leurs salariés, nous confronterons les conclusions et préconisations élaborées par les groupes de travail qui se sont

constitués à l'issue du séminaire de novembre 2014. Au travers des travaux des commissions thématiques et de nos assemblées générales, nous pouvons mesurer la belle énergie de notre réseau associatif. C'est sur cette dynamique que nous nous appuierons pour construire le renouveau de notre inter-association.

La volonté affichée par tous de poursuivre l'aventure du partage et de la solidarité malgré un contexte social et économique plus rude année après année, est prometteuse d'un avenir durable pour notre réseau grâce à son intelligence plurielle sans cesse sollicitée, démontrée et mise en œuvre.

Le rapport d'activité qui vous est présenté au fil des pages qui suivent souligne la rudesse du quotidien que doivent affronter les personnes qui comptent sur nos capacités à répondre à leurs besoins élémentaires. Il révèle notre capacité à conjuguer les outils disponibles dans notre domaine d'intervention, les compétences des personnels d'Interlogement93 et des associations adhérentes. Il met en exergue les moyens que les pouvoirs publics développent, notamment ceux mis à disposition de la DRIHL de Seine-Saint-Denis.

Nous devons demain encore plus qu'aujourd'hui, répondre aux besoins nouveaux et sans cesse plus prégnants qui assaillent les Séquanodyoniens. Nos mobilisations et actions collectives peuvent les soulager et les accompagner vers un devenir moins rugueux. Je sais pouvoir compter sur tous pour que se poursuivent les travaux engagés. Je crois en notre capacité à relever le défi du renouveau et du développement de notre inter-association.

Encore une fois, j'adresse mes remerciements les plus chaleureux aux personnels qui agissent chaque jour pour que vivent nos valeurs de solidarité, d'humanisme et de laïcité. Je leur témoigne ici mon admiration pour la constance de leurs engagements et pour leur attachement à notre réseau et à la réussite des missions que nous conduisons.

Je sais qu'Interlogement93 écrira encore de nombreuses pages où s'illustreront nos combats, nos engagements, nos réussites et peut-être nos déceptions et nos désillusions. Nous nous élèverons encore et encore contre les injustices et les dénis de droits. Nous nous réjouissons de nos victoires grandes et petites parce qu'elles seront les preuves de notre solidarité et qu'elles resteront au service des intérêts des personnes pour lesquelles nous continuerons de déployer toutes nos énergies et nos intelligences plurielles.

Fier d'être parmi vous, fier d'avoir depuis longtemps recueilli votre confiance pour présider notre conseil d'administration je cède à présent mon mandat. Il existe en notre sein assez de compétences, d'énergies, d'intelligence, de générosité et de disponibilité pour que la relève soit assurée. Une autre personne dès aujourd'hui aura l'honneur de présider notre belle association, je lui souhaite bon courage et l'assure de tout mon soutien et de ma disponibilité pour l'accompagner dans ce passage de relai.

Rapport financier

Si l'année 2016 pouvait nous laisser craindre un résultat déficitaire important du fait de la crise que nous avons connu, en ayant recours à des cabinets de consultants pour nous accompagner sur la nécessité de faire évoluer notre organisation et nos pratiques, nous constatons qu'il n'en est rien. Ainsi, le résultat 2016 n'est que légèrement déficitaire : 1855 €. Nos fonds propres n'ont été que faiblement affectés par cette année de transition. Ceci étant, nous devons rester vigilants quant à l'équilibre de l'exploitation.

Dans le rapport d'activité 2015, mon prédécesseur soulignait le choix que l'association avait fait en poursuivant l'activité SOLIBAIL. Cela s'est traduit en 2016 par un diagnostic du fonctionnement de ce dispositif et a mis en évidence la nécessité de faire évoluer l'organisation ; nous pouvons dire, aujourd'hui, que nous sommes sur le bon chemin et que les décisions prises produisent leurs effets même si nous avons dû engager des sommes importantes pour restaurer la qualité de certains logements.

Ces évolutions sur ce dispositif ne doivent pas pour autant nous empêcher d'évoquer, ici, le travail important qui a été effectué avec l'ensemble des salariés, les instances représentatives du personnel, l'encadrement, la nouvelle direction et les administrateurs. Ainsi, ces derniers mois nous ont permis d'apporter des solutions à des problèmes soulevés mais surtout de mieux définir nos besoins par rapport à la nouvelle structuration et aux évolutions nécessaires pour que nos missions puissent être effectuées dans de bonnes conditions.

Bien entendu, cela nous a permis de quantifier financièrement ces besoins dans les budgets 2017 et d'alerter les pouvoirs publics sur la nécessité de les prendre en compte.

Au-delà de ces éléments contextuels, nous devons souligner ici que tous les litiges ont été provisionnés dans les comptes 2016, et que si ceux-ci devaient survenir en 2017, l'exploitation ne serait pas impactée.

Toutefois, nous devons rester vigilants sur la maîtrise des charges et veiller à ce que nos résultats soient équilibrés, voire même excédentaires pour continuer à renforcer nos fonds propres.

Jean-Paul Garreau
Trésorier

Membres du Conseil d'administration par collèges au 31.12. 2016

Associations accompagnant ou hébergeant des adultes de plus de 26 ans

- AFCHAIN Sandrine, Aurore
- AVEZ Philippe, Le Refuge
- BARBIER Gérard, Hôtel Social93/ La main tendue
- BERREBY Joseph, La Sauvegarde (ADSEA)
- GARREAU Jean-Paul, ACSC Cité Myriam
- KOBLIK Ariane, ADEPT
- NEFFATI Nabil, France Horizon
- PERNOT Christine, SOS Femmes 93
- MOREL Bruno, Emmaüs Solidarité

Associations accompagnant ou hébergeant des jeunes de moins de 26 ans

- FLEURY Patrice, Empreintes
- JOLY Anne-Laure, ASMAE La Chrysalide
- LEGER Patricia, Amicale du Nid 93
- MARTEL Philippe, Essor 93
- MONTALBAN AROCA Vicent, COS Les Sureaux
- NOEL Marc, Devenir Les Gavroches
- NOMINET Laurence, AEPC
- PALITO Stéphane, Toit Accueil Vie
- VINCENT Sophie, ALJT

Personnes physiques

- ALBERT Bruno
- MOULIN Bernard
- VACHEZ Marie-Claude

2016 :

9 Conseils d'administration

1 Assemblée générale

Membres du Bureau

MARTEL Philippe, Président
LEGER Patricia, Vice-présidente
NEFFATI Nabil, Vice-président
FLEURY Patrice, Secrétaire
AFCHAIN Sandrine, Secrétaire adjointe
PERNOT Christine, Secrétaire adjointe
GARREAU Jean-Paul, Trésorier
BARBIER Gérard, Trésorier adjoint
MOULIN Bernard, Trésorier adjoint

I. ANIMATION RESEAU

Pilier fondateur de l'association qui fédère, depuis maintenant près de 27 ans, plus de 40 associations du département, l'animation réseau favorise la connaissance et la compréhension mutuelle des acteurs locaux de l'hébergement et du logement. Elle contribue en outre à fluidifier la coopération et le travail partenarial entre les différents acteurs de la lutte contre l'exclusion sociale sur le territoire.

Les mises à disposition de salariés

Afin de mettre son identité fédératrice au cœur de son action d'opérateur, Interlogement93 organise la mise à disposition de salariés des associations adhérentes sur des missions portées par le SIAO 93. Permettant la montée en compétences des salariés mis à disposition mais aussi de leurs collègues au sein d'Interlogement93 par l'échange continu de savoirs et pratiques, les mises à disposition participent en outre au rapprochement entre le SIAO et les associations du territoire.

En 2016, ce sont 8 associations adhérentes qui ont mis à disposition des salariés au sein de nos services (Urgence, Insertion, Habitat) : ACSC Cité Myriam, ALJT, Amicale du Nid 93, Aurore, Empreintes, France Horizon, Hôtel Social 93 et La Sauvegarde 93.

Les commissions

Afin de donner un sens concret à notre action fédérative, des commissions composées de salariés des associations adhérentes et d'un administrateur référent se réunissent chaque mois pour partager leurs pratiques et élaborer des projets, outils ou propositions. Elles alimentent la réflexion du conseil d'administration d'Interlogement93 et contribuent à la vitalité du réseau.

5 commissions
65 participants
60 réunions
250 heures de travail

Cette année encore, plus de la moitié des associations adhérentes du réseau avaient mandaté leurs salariés dans les commissions, ce qui nous fait noter une certaine stabilité de leur implication dans la durée. Les cinq commissions (communication, gestion locative et travail social, logement, pour le logement des jeunes, précarité) se sont réunies 60 fois en 2015-2016. Quatre réunions des référents, coordinateurs de la dynamique des commissions, ont été organisées pour suivre et garantir le bon avancement des travaux (soit une par trimestre).

Les référents des commissions en 2016

Référent des référents : Patrice Fleury (Empreintes)

Commission Communication : Marie-Claude Vachez et Bénédicte Souben (Interlogement93)

Commission Gestion locative et travail social : Cécile Tixier (Hôtel Social 93) et Alix Voegeli (France Horizon)

Commission Logement : Valérie Clair (AVVEJ) et Roselyne Desbois (Empreintes)

Commission pour le Logement des jeunes : Monique Breton (Empreintes) et Agnès Vallet-Sandre (Esson 93)

Commission Précarité : Ouadia Ait Haddi (Aurore) et Myriam Bailly (Empreintes)

L'édition 2016 de l'Assemblée générale des commissions aura été l'occasion de réfléchir sur le rôle et le fonctionnement des commissions, notamment en ce qui concerne la pérennité de celles-ci et le renouvellement de leurs membres.

A l'issue de la saison 2015/2016, la commission Gestion locative et travail social, malgré un travail d'une très grande qualité, ne pourra se poursuivre faute de participants. Néanmoins, la disparition de cette commission n'est pas synonyme de manque d'intérêt des salariés des associations adhérentes pour ce format puisque des salariés d'Interlogement93 ont porté le souhait de créer une nouvelle commission dédiée à la santé, sujet particulièrement prégnant et problématique dans l'accompagnement des publics. Dans le cadre de la restructuration de l'activité réseau, ce nouveau groupe de travail, dont les objectifs et les moyens ont été déterminés par les membres eux-mêmes, s'est vu confier une « période d'essai » d'un an afin d'en évaluer la pertinence et la plus-value sur le long-terme.

55% des associations adhérentes représentées dans les commissions

Le bilan des commissions

2015 - 2016

5 commissions
65 participants
250 heures de travail
60 réunions



LA COMMISSION GESTION LOCATIVE ET TRAVAIL SOCIAL

La commission Gestion locative et travail social s'intéresse aux questions relatives au « savoir habiter ». En 2014/2015, la commission a réalisé des interviews de différents professionnels intervenant dans le cadre de la gestion locative. Le choix du support vidéo apparaît comme une façon efficace et actuelle de communiquer en touchant un maximum de personnes. Ces vidéos pourront être réutilisées par les autres professionnels du réseau afin de présenter aux publics accompagnés ces différents métiers. Le travail s'est révélé très intéressant mais le manque de compétences et savoir-faire techniques n'a pas permis de produire des vidéos de qualité et ont surtout pris un temps de préparation démesuré.

Cette année, la commission a donc souhaité poursuivre ce projet en faisant appel à des personnes expérimentées pour réaliser conjointement interviews et vidéos. L'école Itecom Opéra Art Design, très intéressée, a répondu favorablement à notre recherche de partenariat pour le tournage et la réalisation des vidéos.

Huit tournages ont été réalisés : secrétaire comptable, hôte de maison, agents techniques de deux

associations, gardiens d'immeubles, veilleurs de nuit en centre d'hébergement, chargée de gestion locative et responsable gestion technique, intervenante sociale sur le quotidien en centre d'hébergement. Ceux-ci se sont faits par petits groupes et répartis de janvier à mars.

Ces vidéos permettent de mieux appréhender le travail des professionnels n'assurant pas d'accompagnement social mais qui contribuent à la bonne marche des structures adhérentes d'IL93. Ces supports audiovisuels participent à la réflexion collective sur la question du « savoir habiter » auprès des publics accueillis ou accompagnés (atelier savoir habiter, gardien d'immeuble, chargée de gestion locative).

PERSPECTIVES :

L'ambition de la commission sera de questionner publics et professionnels du travail social sur la notion de « savoir habiter » afin d'identifier les leviers existants mais aussi les difficultés tenant à l'accès au logement autonome, toujours à l'aide du support vidéo. La participation des usagers à la commission est aussi envisagée.

LA COMMISSION POUR LE LOGEMENT DES JEUNES



Les travaux de la commission ont porté cette année sur :

- la conception d'un jeu de cartes pour l'habitat des jeunes ;

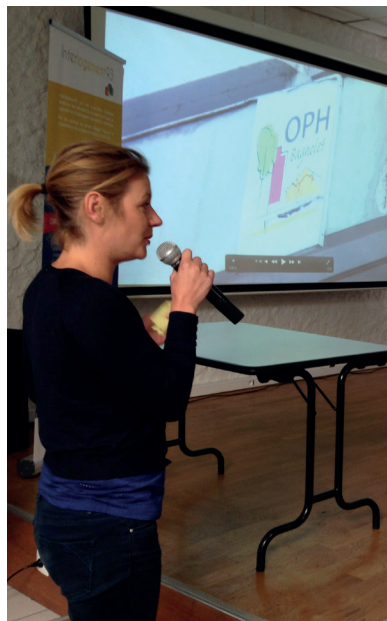
Concevoir un outil d'animation interactif et ludique à destination des jeunes afin de se familiariser avec les compétences utiles pour accéder et se maintenir dans son logement. Ce jeu est modulable en fonction des besoins de l'animateur et de la composition du groupe.

- le retour d'expérience sur la «garantie jeunes» mise en expérimentation en Seine-Saint-Denis ;

La commission a interviewé des professionnels la mettant en œuvre et des jeunes en bénéficiant. À partir de ces rencontres, la commission propose de rédiger un article d'information sur ce dispositif et de l'illustrer avec les témoignages recueillis.

- un répertoire des structures hébergeant un public jeune dans le département (au plan qualitatif) ;
Ce travail fait suite aux éléments recueillis à propos de la rupture d'hébergement des jeunes et au déficit d'information relevé par certains partenaires hors réseau.

- la construction d'un outil (UTIL) recensant les ressources santé pour les jeunes.
Dans la même idée que l'UTIL 10 réflexes à avoir à la majorité, un UTIL Santé jeunes est en cours d'élaboration et viendrait sensibiliser ce public à cette question souvent laissée au second plan.



Par ailleurs, la commission a organisé plusieurs rencontres pour alimenter sa réflexion :

- Présentation des résultats de l'étude jeunes pilotée par le SIAO 93 par Maxence Delaporte, chef de service Insertion d'Interlogement93 ;
- Présentation d'Inser'Eco93 par Mathilde Virard, chargée de mission et témoignage de Delphine Gounant, directrice du chantier d'insertion Urban Déco Concept ;
- Rencontre de Paris Solidaire, association de mise en lien entre seniors et jeunes pour de l'hébergement intergénérationnel.

PERSPECTIVES :

Pour l'année à venir, la commission entend finaliser les travaux engagés. Elle souhaite par ailleurs programmer une nouvelle date de rencontre avec la CAF sur le sujet du RSA et continuer l'exploration des solutions d'hébergement intergénérationnel.



LA COMMISSION PRÉCARITÉ

La commission Précarité a vocation à créer un dialogue relatif à la précarité des publics accompagnés et des écarts de représentation entre professionnels et usagers au sein d'Interlogement93 : partager nos expériences sur les problématiques rencontrées et échanger des informations permettant d'étayer la réflexion professionnelle.

Dans la continuité des visites effectuées par la commission depuis plusieurs années, les membres ont rencontré :

- la Mission métropolitaine de prévention des conduites à risques (MMPCR) à Pantin

Ce service accompagne les professionnels et soutient les projets de prévention : travailler sur la réduction des risques, revisiter les logiques de prévention et proposer une lecture de l'accompagnement souple, pertinente et adaptée aux besoins des usagers.

- le Familistère à Guise (60)

Un montage vidéo de la visite de ce haut lieu de la démarche utopiste, construit dans la seconde moitié du XIXe siècle (1858-1883) par Jean-Baptiste André Godin qui souhaitait alors offrir les « équivalents de la richesse » à tous, a été réalisé afin de pleinement s'imprégner de cette « utopie réalisée » et rendre diffusable cette expérience unique de lutte contre la précarité.

Pour rappel, toutes les visites font l'objet de fiches descriptives disponibles dans l'Espace Adhérent du site.

Par ailleurs, en cohérence avec le souhait de la commission de rendre visible la parole des plus démunis, les membres ont travaillé en collaboration avec une cheffe de projet de la MMPCR menant une démarche de recherche sur les vulnérabilités sociales. Dans ce cadre, pour saisir plus spécifiquement nos postures professionnelles et amorcer une réflexion collective, nous avons organisé, comme l'an passé, un atelier d'expression via la méthode du photolangage sur le thème de la vulnérabilité. L'exercice du photolangage filmé l'année dernière a contribué à un déjeuner débat organisé par la MMPCR à la Bourse du Travail de Bobigny sur les questions des vulnérabilités.

PERSPECTIVES :

Suite à de nombreux échanges, de nouvelles idées et pistes de travail ont émergé. Notre axe de travail pour l'année à venir continuera donc de s'inscrire dans cette volonté de faire émerger la parole des personnes en situation précaire mais il nous faut encore en interroger la forme.

PERSPECTIVES :

La commission logement souhaite continuer ces réunions techniques visant à répondre au plus près des préoccupations des référents logement sur leur pratique professionnelle. Elle répondra par des formations régulières aux questionnements des participants.



LA COMMISSION LOGEMENT

Cette année, le travail de la commission a été axé sur :

- l'information continue sur les pratiques logement à travers l'actualité des dispositifs d'Etat ;
- la réalisation de trois fiches de synthèse : le référent logement, être prêt au relogement et la notion du savoir habiter ;

Ces fiches seront mises en forme par la commission communication avant diffusion aux adhérents.

- la création d'une réunion technique pour présenter de situations dites difficiles ou atypiques afin de trouver collectivement des solutions pour les ménages ;

Cette réunion est organisée à la demande des participants en attendant une participation active à la future réunion technique organisée par Interlogement93. Cette autre forme de travail que la commission logement propose est toujours aussi constructive et attendue par ses membres.

- l'organisation de deux formations, une portant sur la loi Alur avec l'intervention de la Fnars et une prochaine sur les dossiers de surendettement.





LA COMMISSION COMMUNICATION

En 2015 / 2016, la production des différents supports de communication a été irrégulière, en raison notamment de la mise à jour du Repères SIAO qui s'est révélée nécessiter une recomposition complète. Ceci a provoqué une mobilisation intensive de la commission, ne lui laissant que peu de disponibilité pour d'autres sujets.

La commission est néanmoins parvenue à produire :

- Repères, Le SIAO à l'usage ;

Commencé dès la fin juillet, le numéro, paru en octobre 2015, est la troisième édition du SIAO à l'usage, quarante-huit pages avec un livret complémentaire de douze pages relatif à la demande d'hébergement logement au SIAO 93.

- Infolog, Le droit d'asile - Le point sur la réforme ;

Diffusé début mai, son intitulé correspond au thème principal du numéro et dans notre souci de mieux faire valoir l'activité des associations du réseau, il est essentiellement composé de témoignages émanant de celles les plus concernées par le sujet.

- Util, Lieux ressources pour les personnes sans abri – hiver 2015-2016.

La commission s'est donc mobilisée particulièrement sur le Repères et l'Infolog. Elle s'est par ailleurs impliquée dans la réflexion engagée à la suite du séminaire d'IL93 tenu fin 2014 et tout particulièrement dans le groupe de travail Plaidoyer & Visibilité où la question centrale était le rôle de la communication pour le réseau.

PERSPECTIVES :

L'interaction et la complémentarité des différents outils doivent être interrogées et analysées de même que les priorités de publication, les échéances, les périodicités. L'année à venir devrait voir la redéfinition du plan de communication où la commission sera force de proposition et de réalisation.

LES DOSSIERS DES COMMISSIONS EN LIGNE :

www.interlogement93.net/commission

Les commissions existent pour partager les expériences et les pratiques professionnelles. Elles alimentent la réflexion du conseil d'administration d'Interlogement93 et contribuent à la vitalité du réseau. Elles sont ouvertes aux débats et prêtes à accueillir de nouveaux membres : n'hésitez pas à les rejoindre, inscrivez-vous sans oublier de vous faire mandater par votre direction !

L'assemblée générale des commissions

Comme tous les ans, Interlogement93 a chaleureusement convié les salarié-e-s des associations adhérentes à participer à l'Assemblée générale des commissions, placée cette année sous le signe du renouveau de la dynamique de réseau.

Cette journée, qui a rassemblé 130 participants, nous a permis de faire état des réflexions élaborées et travaux réalisés dans le cadre des commissions mais fut aussi et surtout l'occasion pour tous les adhérents d'envisager collectivement l'avenir de notre réseau et les formes qu'il pourrait prendre.

Nous appuyant sur l'intervention de Marcel Jaeger, nous avons abordé collectivement la question du travail social en réseau (Interlogement93 mais pas seulement !) et de l'intérêt qui en résulte pour l'accompagnement de nos publics.

En somme, une journée qui s'est inscrite telle un pont entre ce que nous avons réalisé hier et ce que nous voulons faire ensemble demain.

Programme de la journée

- **10h00** : discours d'ouverture ;
- **10h30** : libre circulation sur les stands des commissions ;
- **11h45** : projections des vidéos réalisées par les commissions Précarité et Gestion locative et travail social ;
- **12h15** : table-ronde sur le rôle et l'intérêt des commissions ;
- **14h00** : intervention de Marcel Jaeger autour du travail social en réseau, de la vitalité des réseaux associatifs territoriaux et leur contribution à l'accompagnement social ;
- **15h30** : ateliers de réflexion sur le futur du réseau IL93 ;
- **17h00** : discours de clôture.



LES PERSPECTIVES - Animation réseau

Suite au recrutement d'une nouvelle chargée d'animation réseau et de communication et dans un climat institutionnel peu favorable au développement des projets, l'animation du réseau présente un bilan en demi-teinte. Si l'activité est restée modeste dans l'ensemble, l'année 2016 aura été l'occasion de la restructurer pour répondre au plus près des besoins et attentes des professionnels du réseau. Repenser sa construction et sa pérennité a été un travail ardu mais toutefois nécessaire.

A l'issue d'une phase de rencontre et de consultation auprès des adhérents, un plan d'animation réseau, complété par un programme annuel, a été adopté en fin d'année. Celui-ci, en phase de test sur le premier semestre 2017, aura vocation à évoluer puis à se stabiliser progressivement pour s'inscrire dans la durée. Interlogement93 pourrait ainsi devenir l'espace de rencontres et d'échanges indispensable et incontournable des acteurs de la solidarité en Seine-Saint-Denis.

II. COMMUNICATION

Au-delà de son rôle majeur d'espace de rencontres et d'échanges, Interlogement93 est un centre de ressources et de diffusion de l'information. Dans une optique de formation continue, l'association réalise un travail important de communication et de pédagogie à destination des travailleurs sociaux du département.

Nos publications

La production de publications pour les professionnels (Repères notamment) mais aussi pour les usagers participe de cette mission d'information nécessaire à l'accompagnement des publics.

En 2016, Interlogement93 a publié :

- Infolog, magazine thématique trimestriel
 - *Droit d'asile – la réforme* (avril 2016)
- Baromètre, synthèse graphique et chiffrée de l'activité du 115 sur une période donnée
 - 3 éditions en 2016
- Util93, dépliant d'information à destination des personnes accueillies et accompagnées permettant de les orienter dans leurs démarches ou leurs recherches de lieux ressources sur le territoire.
 - *Lieux ressources pour les personnes sans-abri – hiver 2016-2017* (novembre 2016)



Par ailleurs, des impressions supplémentaires du Repères SIAO à l'usage ainsi que du livret complémentaire ont été effectuées courant 2016 afin de pouvoir le diffuser plus largement, notamment à l'occasion des nombreuses formations SI-SIAO qui ont été dispensées, dans le cadre du passage au SI-SIAO.

Nos outils digitaux

La communication d'Interlogement93 doit savoir s'adapter aux tendances actuelles de consommation d'information pour faire entrer l'association dans l'ère digitale. A cet effet, notre site internet ainsi que la newsletter doivent progressivement s'imposer comme media de référence de l'action sociale du département.

Site internet

Le site internet d'Interlogement93 n'a que très peu évolué au cours de l'année 2016 mais il continue d'être un support important pour la vie du réseau, notamment grâce à sa rubrique emploi très fournie. Il nous appartient donc d'accompagner cette dynamique en travaillant sur son ergonomie afin de rendre l'information plus facilement accessible aux visiteurs. Le contenu devra être plus riche et diversifié et son articulation optimisée dans l'optique d'en faire une ressource-clé pour les professionnels.

Newsletter

Autrefois baptisée « Minilog », la newsletter d'Interlogement93 a connu des transformations importantes en 2016. Loin de se limiter à une lettre d'information téléchargeable, elle se veut interactive pour créer une habitude de consultation de notre site internet vers lequel elle renvoie systématiquement. Pourtant, cette newsletter peine à trouver sa place dans la communication de l'association en raison de difficultés à capitaliser et retransmettre l'information avec l'outil et la fréquence appropriés.

LES PERSPECTIVES – Communication

L'activité communication n'est pas parvenue à une structuration optimale en 2016 dans un climat institutionnel fragile, faute de moyens dédiés et compte-tenu de la priorité accordée à la réactivation de la dynamique réseau. Un diagnostic des habitudes de consommation d'information de nos adhérents et partenaires devra être engagé afin de concevoir, en 2017, un plan de communication en phase avec notre stratégie omnicanal et résolument ancrée dans la modernité. Sur cette base, de nouvelles pistes pourraient être mises en pratique dès le second semestre et notamment se traduire par des publications plus régulières, un site revu et corrigé pour optimiser l'expérience utilisateur des visiteurs ou encore une newsletter complète à la fréquence ajustée et aux destinataires plus nombreux.

Interlogement93 porteur du SIAO

L'association fédérative Interlogement 93 porte le Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO) unique de la Seine-Saint-Denis depuis sa création en 2011.

Le SIAO met en oeuvre la mission de **mise à l'abri des personnes en danger de rue** par la gestion de la plateforme téléphonique 115 et la régulation des équipes mobiles d'aide (maraudes) suite aux signalements de personnes vulnérables émis par des tiers. Cette année encore, l'activité liée à la mise à l'abri a connu une augmentation de l'ensemble de ses indicateurs (appels au 115, personnes prises en charge, signalements par des tiers, demandes non pourvues) ce qui révèle le caractère particulièrement carencé du dispositif de veille sociale dans le département. Ces carences se sont révélées particulièrement aiguës au cours du second semestre lors duquel de nouveaux seuils de demandes non pourvues ont été dépassés, tous types de publics confondus (personnes isolées, en famille ou en couples sans enfant). Le Plan de résorption des nuitées hôtelières initié par la DGCS depuis 2015 peine à atteindre son objectif et la diminution constatée de la tendance haussière au recours à l'hôtel pour mettre les personnes à l'abri, semble davantage liée à la saturation du parc accessible qu'à une réelle maîtrise des flux. Il aura malgré tout permis la création en 2016 d'une équipe d'accompagnement des ménages à l'hôtel (AMH) en complément de la cellule d'évaluation sociale (CES) du SIAO. Une attention particulière a continué d'être portée aux femmes victimes de violence, aux jeunes isolés âgés de 18 à 24 ans, aux femmes enceintes et sortant de maternité, et aux personnes installées durablement à la rue.

Le traitement équitable des demandes d'hébergement/logement d'insertion et leur orientation vers des offres adaptées constitue une deuxième mission du SIAO. L'équité est toujours très difficile à atteindre dans ce contexte d'extrême tension du secteur de l'hébergement. L'activité a continué d'augmenter en 2016, aussi bien sur le volume de demandes reçues et traitées, que sur le nombre de places mises à disposition. De ce fait, les admissions des personnes progressent proportionnellement pour atteindre en 2016 un taux d'une admission pour moins de quatre demandes.

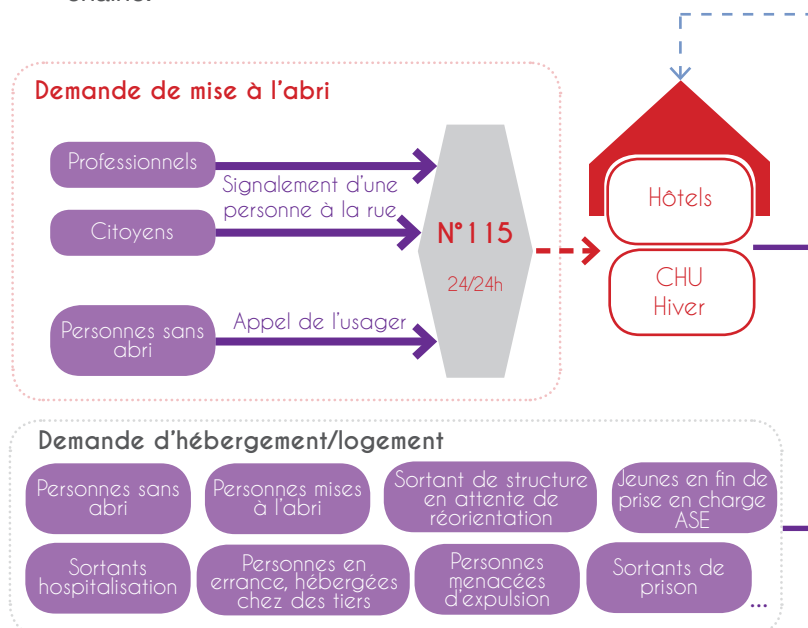
Cette année 2016 aura permis d'organiser le passage exclusif à l'utilisation du SI-SIAO par l'ensemble des prescripteurs et plus particulièrement par l'ensemble des travailleurs sociaux des circonscriptions de service social. La question de l'utilisation systématique du SI-SIAO est particulièrement prégnante, notamment pour pouvoir mener à bien **la mission d'observation sociale** qui nous est conférée. Afin d'atteindre cet objectif, de permettre **le suivi des parcours des ménages**, et plus généralement de parvenir à la production de données

cohérentes d'activité, nous avons initié en 2016 la création d'un pôle Observation sociale/Systèmes d'information au sein du SIAO. En parallèle de cette création de pôle, un chantier de réorganisation des différents services a été mis en œuvre en fin d'année et devrait aboutir courant 2017. L'objectif de cette restructuration vise notamment à faciliter la fluidité dans le parcours des ménages.

La coordination des outils concourant au dispositif de la veille sociale et l'affirmation du SIAO comme lieu d'acculturation (social/médico-social/sanitaire) et de partenariat, se sont déclinées au travers de réunions hebdomadaires (Concertations techniques de l'urgence, Commissions partenariales d'orientation et Commission de traitement de la demande) et d'autres réunions spécifiques.

Enfin, **l'identification des personnes en demande de logement** et leur inscription dans le Système priorité logement (SYPLO) de la préfecture devient une activité à part entière du SIAO. Cette année 2016 aura signifié la fin du portage de l'AVDL-DALO, accompagnement vers et dans le logement spécifique aux ménages dont le relogement est reconnu prioritaire et urgent par la Commission de médiation (Comed), et la fin du dispositif expérimental de l'AVDL en résidence sociale, mais aussi la prolongation de la mise en œuvre des mesures d'AVDL à destination des ménages mis à l'abri par le 115 ou sortant de structure d'hébergement.

L'ensemble de ces outils et leur mise en cohérence doivent contribuer à favoriser l'accès au logement des personnes les plus fragiles, mais l'analyse détaillée de l'activité des services que nous proposons par la suite révèle les différentes carences des maillons de cette chaîne.



Interlogement93



Charte d'engagement SIAO de la Seine-Saint-Denis

Chacun des acteurs du département de la Seine-Saint-Denis joue un rôle complémentaire et indissociable dans la mise en œuvre du SIAO 93.

L'objectif partagé est de permettre à chaque personne sans-abri ou mal logée de bénéficier d'un hébergement adapté et d'un accompagnement individualisé tout au long de son parcours d'habitation, de l'hébergement d'urgence au logement de droit commun.

Les services s'engagent à agir dans le sens des valeurs communes énoncées dans cette charte.

LES PRINCIPES

D'égalité et de transparence du service rendu pour toute personne en demande d'hébergement

En tant que plateforme unique urgence et insertion, le SIAO interassociatif de la Seine-Saint-Denis centralise l'ensemble des demandes d'hébergement-logement. Le traitement des demandes et les préconisations d'orientation s'effectuent de manière concertée et collégiale, dans le cadre des différentes instances que sont les Commissions Partenariales d'Orientation (CPO), les réunions de Concertation Technique de l'Urgence (CTU) et les temps dits de « ventilation » des demandes, auxquelles contribuent les acteurs du SIAO.

L'antériorité de la demande est le principe premier dans la prise en compte des orientations, une fois les critères de la place disponible pris en compte.

Vu le nombre important de situations de rue sans solution de mise à l'abri, les problématiques de santé, de violences, et l'offre limitée de solutions en Seine-Saint-Denis, le caractère imminent de l'urgence peut relativiser le critère d'antériorité.

D'inconditionnalité de l'accueil

L'accueil inconditionnel en hébergement d'urgence et d'insertion est inscrit dans le Code de l'action sociale et des familles (article L.345-1). Ce principe vise que toute personne confrontée à de « graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion » puisse être admise dans un CHRS jusqu'à ce qu'elle puisse « accéder ou recouvrer son autonomie personnelle et sociale ».

Pour les publics ayant des difficultés d'accès à un logement ordinaire pour des raisons sociales et économiques, et pour les publics aux revenus modestes, en demande de logement temporaire pour des raisons de mobilité professionnelle, la résidence sociale peut constituer une étape dans le parcours résidentiel (Code de la construction et de l'habitat, article L.301.1). Le SIAO oriente les demandes vers les structures, dans le respect de leur projet d'établissement, de leurs modalités d'accompagnement social et des particularités liées à la place disponible. Les établissements accueillent de manière inconditionnelle les personnes orientées. Tout refus doit être motivé.

De continuité de la prise en charge jusqu'à l'accès au logement et du « logement d'abord »

Cet engagement a pour objectif l'accueil de nouvelles personnes en attente du type d'hébergement et de l'accompagnement proposé par l'établissement. Les signataires sont responsables de la continuité des parcours, de l'accueil du ménage jusqu'au logement. Le SIAO et les établissements partagent le principe de fluidité des parcours des personnes accueillies.

Cette charte se décline au travers de principes opérationnels déclinés dans le Mode d'emploi.

Le SIAO conduit par le réseau Interlogement93 est fondé, en référence au cadre réglementaire, sur les principes posés par le nouveau « service public de l'hébergement et de l'accès au logement », sans distinction de prescription ou de qualification de la demande.

Le comité de pilotage oriente la construction de ce service public en Seine-Saint-Denis, l'Etat le pilote, et l'association Interlogement93 le met en œuvre.

Les signataires de la charte, chacun à leur niveau, contribuent à la meilleure prise en charge des ménages.

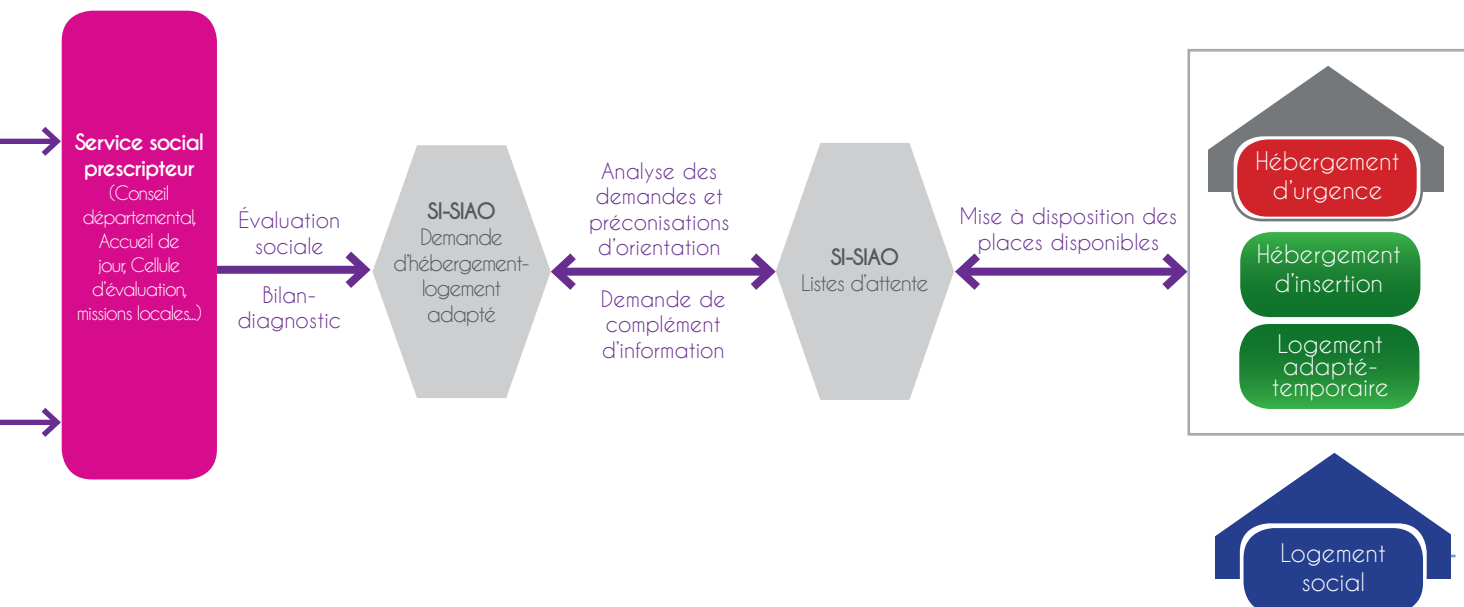
L'intérêt des publics est le principe directeur de l'exercice des missions du SIAO de la Seine-Saint-Denis.



Assemblée Générale mai 2012

Circulaires du 8 avril et 7 juillet 2010, relative au Service Intégré d'Accueil et d'Orientation. Article L.345-2 du Code de l'action sociale et des familles, article issu de la loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre les exclusions du 25 mars 2009 : « d'accueillir les personnes sans abri ou en détresse, de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services qu'appelle leur état »

ACCOMPAGNEMENT VERS ET DANS LE LOGEMENT



Mise à l'abri

APPELS REÇUS
PAR LE 115

1 597 271

NUITÉES HÔTELIÈRES

2 937 314

SIGNALEMENTS
REÇUS PAR LA
RÉGULATION DES
ÉQUIPES MOBILES
D'AIDE

1 592

MÉNAGES MIS À L'ABRI
À L'HÔTEL PAR LE 115

4 855

MÉNAGES SORTIS DU
DISPOSITIF HÔTELIER

2 430

FEMMES ENCEINTES
OU SORTANT DE
MATERNITÉ EN
DEMANDE DE MISE À
L'ABRI AU 115

498

ISOLÉS EN
DEMANDE DE MISE
À L'ABRI AU 115

+8%

JEUNES ISOLÉS DE
18 À 24 ANS MIS À
L'ABRI

207

FEMMES VICTIMES
DE VIOLENCES
PRISES EN CHARGE

433

(+28%)

« Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique et sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence ». Art L 345-2-2 du Code de l'action sociale et des familles (CASF).

« Dans chaque département est mis en place, sous l'autorité de l'Etat, un dispositif de veille sociale, chargé d'accueillir les personnes sans abri ou en détresse, de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et les orienter vers les structures ou services qu'appelle leur état. Ce dispositif fonctionne sans interruption et peut être saisi par toute personne, organisme ou collectivité ». Article L.345-2 alinéa 1 du CASF.

Premier maillon de la chaîne allant de l'accueil d'urgence à l'insertion par le logement, le 115 assure un service téléphonique permanent et a pour missions :

- d'offrir un premier contact attentif et humain ;
- d'évaluer la demande, en particulier le caractère urgent de la situation du ménage en difficulté ;
- d'informer et conseiller le demandeur, en fonction de ses besoins, sur les modalités de prise en charge par le 115, l'hébergement d'urgence, les accueils de jour et l'accès aux droits ;
- de proposer et organiser une mise à l'abri immédiate pour les personnes en danger de rue avéré, lorsque les disponibilités en structures ou en hôtel le permettent ;
- d'orienter les personnes en difficulté vers les dispositifs sociaux adaptés à leur situation.

L'exercice 2016 n'aura pas permis de lever l'ensemble des difficultés rencontrées par les ménages sollicitant le 115 :

> un service difficilement joignable du fait du nombre toujours plus important de personnes en situation de danger de rue et de ménages pris en charge mobilisant les écoutants pour un certain nombre de besoins (signalement de difficultés, attestations d'hébergement,...). Le niveau d'écoute a malgré tout fortement augmenté en fin d'année du fait des moyens temporairement alloués durant la veille saisonnière dont nous souhaitons la pérennisation.

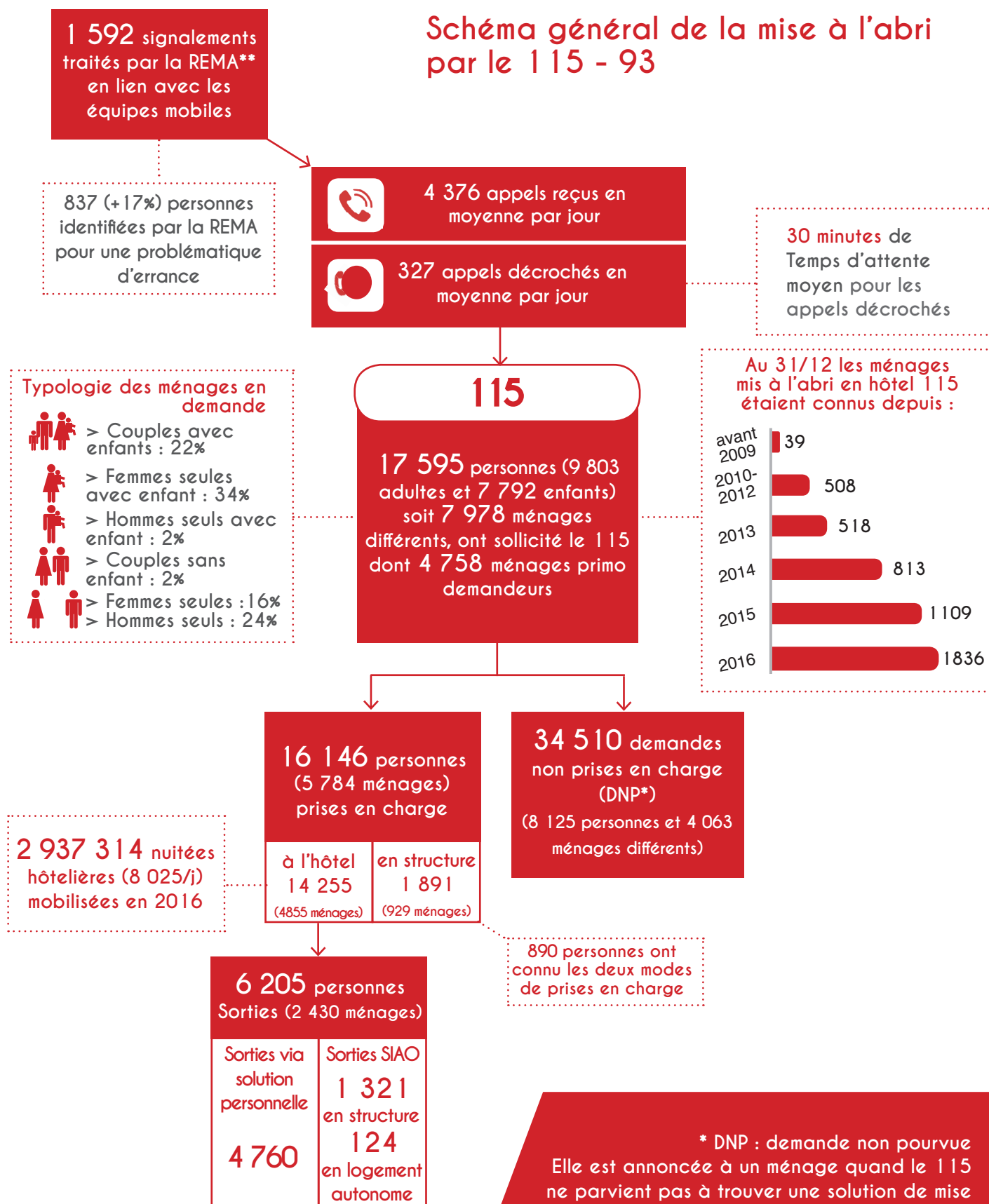
> une évaluation systématique des ménages mis à l'abri particulièrement complexe à mettre en œuvre du fait du nombre, mais aussi de la répartition géographique des prises en charges hôtelières (60% dans le 93 et 40% dans les autres départements franciliens). Le rôle respectif de chacun des acteurs est connu (la cellule d'évaluation sociale en lien avec les référents sociaux de polyvalence pour les ménages accompagnés et l'orientation vers l'opérateur régional d'accompagnement de la Croix Rouge ou l'équipe d'accompagnement des ménages à l'hôtel d'Interlogement93 pour les personnes sans suivi social), mais les effets de la masse viennent perturber l'opérationnalité du schéma prévu.

> un dispositif de veille sociale totalement saturé, que cela concerne les accueils de jour, les équipes mobiles d'aide ou les services sociaux de premier accueil, qui ne parviennent plus à intégrer l'ensemble des ménages en demande dans leur files actives.

> une mise à l'abri des ménages (personnes isolées, mais aussi familles avec enfants) de plus en plus difficile à atteindre. Les « records » de demandes non pourvues faute de place disponible ont été dépassés tout au long de l'année 2016 et la tendance se confirme pour les exercices à venir si le seuil constaté des nuitées hôtelières (8.700) ne peut plus être dépassé.

La mise en œuvre par l'Etat de places dites « d'alternative à l'hôtel » pour des publics proches de l'accès au logement ne vient pas répondre de manière suffisante au besoin d'accompagnement global constaté chez une majorité des ménages mis à l'abri. De plus, le volume de places effectivement ouvertes ne parvient pas à compenser la stagnation des nuitées hôtelières et entraîne mécaniquement une augmentation des demandes non pourvues.

Schéma général de la mise à l'abri par le 115 - 93



* DNP : demande non pourvue
Elle est annoncée à un ménage quand le 115 ne parvient pas à trouver une solution de mise à l'abri, un ménage pouvant faire l'objet de plus d'une DNP dans l'année.

** Réma : régulation des équipes mobiles d'aide (maraudes)

I. LA DEMANDE

En 2016

4 376 appels par jour en moyenne

En numéros différents : **532** par jour en moyenne

Durée moyenne d'attente : **30** minutes

Taux de réitération des appels : **88%**

1. Le numéro vert 115

Le service 115 fonctionne 24h/24 et 7 jours/7 avec une équipe de 15 écoutants et une équipe dédiée à la gestion des prises en charge hôtelières de 4 opérateurs, encadrées par 3 coordinateurs.

Une activité téléphonique qui explose...

Ainsi, alors que le 115-93 recevait 186.000 appels en 2011 (510 appels/jour) pour une équipe de 12 écoutants, il en réceptionnait 520.000 en 2012 (1.400 appels/jour) avec un financement inchangé et 1,3 millions dès 2013 (3.600 appels/jour) avec une équipe renforcée de 2 écoutants. En 2016, ce sont 1,6 millions d'appels qui ont été reçus par le 115-93 (4.376 appels/jour).

Au regard du dimensionnement quasiment inchangé de l'équipe du 115, le temps d'attente moyen s'est mécaniquement accru, passant de 13 minutes en 2013 à 30 minutes en 2016 ; et ce, d'autant plus que s'allongent les durées de prises en charge hôtelières et la gestion des difficultés afférentes à cette modalité de mise à l'abri (doléances diverses sur les conditions de prise en charge et l'état des hôtels, conflits et problèmes de réservations, doutes sur l'occupation des chambres, demandes de certificats d'hébergement multiples en lien avec les nombreux changements d'hôtels et de territoires...).

Le renfort conséquent de l'équipe du 115 pendant la période hivernale (6 postes d'écouteurs supplémentaires) permet une amélioration notable de la qualité de service et de la joignabilité de ce dispositif qui est saluée par l'ensemble des partenaires du territoire (accueils de jour, structures d'hébergement, circonscriptions sociales), la réactivité et le temps d'attente réduit étant soulignés.

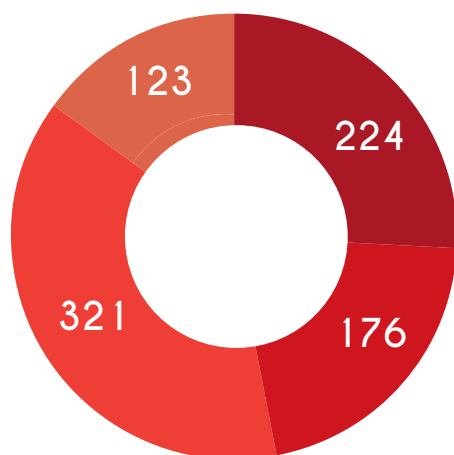
Chaque appel décroché donne lieu à une écoute attentive de la situation et au traitement des besoins et vulnérabilités exprimés (évaluation du danger de rue et détermination de l'ancrage départemental pour toute demande de mise à l'abri ; doléances relatives aux conditions de prise en charge en hôtels 115 ; demande d'attestation de mise à l'abri ; accès aux dispositifs du territoire comme les accueils de jour et les lieux de distribution alimentaire...). Ainsi, le 115 oriente quotidiennement les ménages vers les dispositifs de la veille sociale du département, et notamment les accueils de jour, que l'on sait pourtant saturés, afin d'une part de rompre avec l'isolement et la difficulté liée à la mise à l'abri en hôtels 115 pour les familles qui en bénéficient, et, d'autre part, de permettre aux personnes seules (pour lesquelles les solutions mise à l'abri sont rares) de pouvoir bénéficier d'un soutien et d'un lieu d'accueil en journée.

Le 115 observe par ailleurs, comme l'ensemble des services du SIAO 93, une attention particulière aux problématiques liées à l'errance des jeunes, les femmes enceintes et sortant de maternité ainsi que les personnes victimes de violences conjugales, publics pour lesquels divers partenariats étroits existent en Seine-Saint-Denis afin de répondre au mieux et de manière réactive à ces situations.

Il découle notamment du traitement de ces appels des signalements internes que le 115 adresse aux autres services que porte Interlogement93. Ces signalements (1.054 en 2016) répondant à une logique d'intervention sociale dès l'écoute au 115 concernent :

- Une inquiétude particulière née des propos tenus par l'appelant et sont transmis à la cellule d'évaluation sociale (224 « signalements préoccupants » en 2016), afin que le ménage puisse être contacté par un travailleur social avant une éventuelle visite en hôtel et/ou mise en lien avec des partenaires et/ou dispositifs du territoire adaptés aux problématiques identifiées ;
- La volonté de porter un regard particulier sur certains publics (176 « signalements jeunes », 413 « signalements périnatalité », 123 signalements « isolés fragiles ») ;
- L'identification la plus précoce possible de profils dits proches du relogement, c'est-à-dire susceptibles de pouvoir accéder aux dispositifs Solibail et Alternatives hôtel ou au logement autonome avec une mesure d'Accompagnement vers et dans le logement afin de réduire autant que possible la durée de mise à l'abri du ménage en hôtel 115 ; ces situations étant examinées in fine en concertation hebdomadaire inter-service pour traitement collégial.

Repartition des signalements
de 2016



27%

Préoccupants

21%

Jeunes

38%

Périnatalité

15%

Isolés fragiles

... de même que l'activité signalements liée aux maraudes.

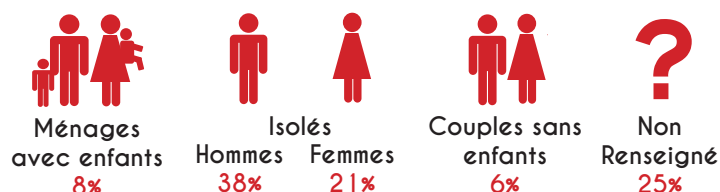
Par l'intermédiaire d'une ligne téléphonique dédiée, le 115 assure par ailleurs chaque soir la mission de régulation territoriale des équipes de maraudes du département, bénévoles et salariées, qui interviennent chaque soir auprès des publics en situation de rue, et notamment ceux qui y sont installés durablement. Trois associations assurent cette mission sur le terrain : le Secours Islamique France et la Croix rouge française grâce au concours de bénévoles, l'Hôtel social 93 qui porte le Samu social 93 et s'appuie sur deux équipes salariées ; ce dispositif étant complété par l'intervention des Resto du Cœur qui distribuent grâce à ses bénévoles plus de 500 repas chaque soir.

Le 115 reçoit, traite et transmet également aux équipes mobiles d'aide du territoire (dites Ema ou équipes maraudes) les signalements concernant des personnes à la rue en détresse ou en demande de prestation (lien social, prestations alimentaires ou d'hygiène, demande de mise à l'abri...), exprimées par les personnes elles-mêmes ou par des tiers. La Réma effectue donc un travail de coordination technique consistant à optimiser les déplacements des trois à cinq camions qui sillonnent tous les soirs le département, à la fois en fonction des personnes signalées et de leurs besoins. Cette activité est en constante augmentation : en 2013 avaient été consignés 824 signalements et 948 sorties d'équipes de maraudes avaient été régulées, contre 1.056 sorties en 2016 et 1.592 signalements enregistrés (+22% par rapport à 2015). Si le nombre de signalements a donc augmenté de 93% entre 2013 et 2016, le nombre de sorties effectuées n'a en revanche progressé que de 11,4%.

Cette explosion du nombre de signalements engendre un lourd surcroît de travail pour les équipes mobiles d'aide et des déroutages plus fréquents (c'est-à-dire des déviations du parcours initialement prévu par la maraude). En raison de la superficie du département, ce nombre croissant de déroutage induit un temps de trajet et un délai d'intervention significatifs, et impacte négativement l'efficacité de l'intervention (les personnes signalées n'étant pas toujours retrouvées par l'équipe mobile). La multiplication des signalements génère un surcroît de travail qui diminue d'autant la capacité des équipes de maraude à s'adresser aux personnes durablement installées à la rue, qui font peu appel au 115, alors même que celles-ci constituent le public cible de ce dispositif « d'aller vers ».

Ce partenariat renforcé a pour objectif d'apporter une attention particulière aux plus fragiles en étant partie prenante d'une articulation en réseau auprès de nos publics communs.

Typologie des personnes signalées (en personnes)



NOMBRE DE MARAUDES EFFECTUÉES PAR LES ÉQUIPES MOBILES D'AIDE

684 263 109



croix-rouge française



SECOURS
ISLAMIQUE
FRANCE

LES PERSPECTIVES

L'année 2017 est d'ores et déjà marquée par la mise en place d'une expérimentation « hôtel SAS », qui modifie fortement le fonctionnement du 115 et des autres services du SIAO 93. Ce nouveau dispositif est dédié au 115-93 pour l'orientation de ménages sans suivi social afin que ceux-ci puissent disposer d'une évaluation sociale et qu'un parcours d'hébergement puisse être construit.

Nous demandons le maintien pérenne des effectifs renforcés du 115 pendant l'hiver, afin de permettre une meilleure qualité de service par le biais :



D'une meilleure joignabilité générale de ce numéro vert 7 jours/7 & 24h/24, notamment grâce à un temps d'attente réduit en semaine et une présence renforcée le week-end



D'une présence 7 jours/7 avec des horaires adaptés d'un personnel dédié pour l'activité REMA, afin de consolider la dynamique partenariale et améliorer la connaissance du public et de sa localisation sur le territoire



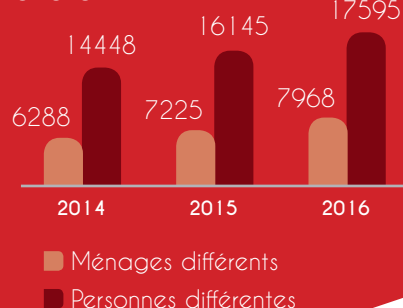
D'une participation active et d'une implication constante à l'ensemble des actions innovantes menées en Ile-de-France par le PHRH* & le Samu social de Paris dans le cadre de l'expérimentation « Mieux vivre à l'hôtel » ; actions diverses menées au profit des ménages mis à l'abri en hôtels 115 ayant trait à la culture et aux loisirs, à la santé et à la prévention, aux besoins et à l'insécurité alimentaires.

*Pôle hébergement et réservation hôtelière

Par ailleurs, le déploiement de moyens supplémentaires dédiés aux équipes de maraude nous apparaît nécessaire, afin de pouvoir continuer de répondre à un nombre de signalements en constante hausse tout en conservant une attention approfondie et un service satisfaisant au profit des personnes installées durablement à la rue. Ainsi, un camion dédié chaque soir aux signalements semble désormais indispensable au bon fonctionnement de l'activité REMA et du dispositif départemental des maraudes.

2. L'évolution du profil des demandeurs

Evolution de la demande totale



Durant l'année 2016, 17 595 personnes différentes soit 7 968 ménages ont contacté le 115. Ce chiffre recouvre à la fois les personnes qui ont sollicité le 115 pour une demande de mise à l'abri, mais également celles qui bénéficiaient déjà d'une mise à l'abri et qui ont appelé le 115 pour un renouvellement de prise en charge, un certificat d'hébergement ou toute autre demande relative à la gestion hôtelière.

Les ménages avec enfants constituent toujours la part la plus importante des demandeurs (80% des personnes soit 59% des ménages). Cependant, si l'on considère les personnes qui ont effectué une demande de mise à l'abri pour la première fois en 2016, donc ceux qui ne bénéficiaient pas de prise en charge à l'hôtel au moment de leur appel, la part des familles avec enfant a légèrement diminué par rapport à l'année 2015. La part très importante des familles avec enfant dans le nombre total de demandes est en effet très impacté par les appels des personnes déjà à l'hôtel et appelant pour un renouvellement de prise en charge.

En 2016, le 115-93 a enregistré 1 450 personnes de plus (soit 743 ménages) en demande par rapport à l'année 2015. Ces chiffres représentent une augmentation de 9% du nombre de personnes ou de 10% du nombre de ménages en demande depuis l'année précédente, et s'inscrivent dans une dynamique de progression constante du volume des demandes émises au 115 de ce département depuis plusieurs années.

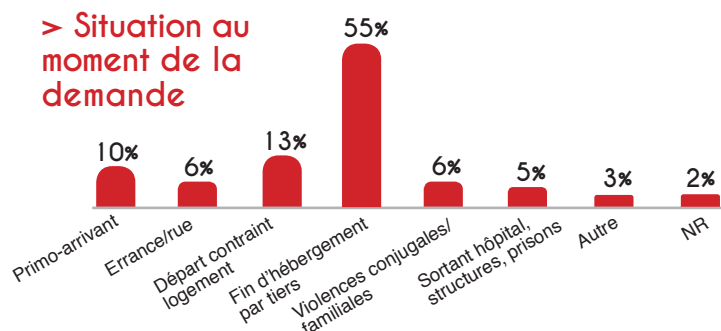
Si l'on considère uniquement la demande des primo-demandeurs, c'est-à-dire des personnes inconnues du 115, la tendance au retour de la demande des hommes isolés constatée depuis 2015 se confirme. En effet, après plusieurs années de stagnation, cette demande a connu une première augmentation de 14% entre 2014 et 2015, puis 15% entre 2015 et 2016. La demande des personnes isolées (hommes et femmes confondues) a progressé de 20% entre 2015 et 2016, alors que celle des familles avec enfant n'a augmenté que de 11% sur la même période.

3. Les primo-demandeurs

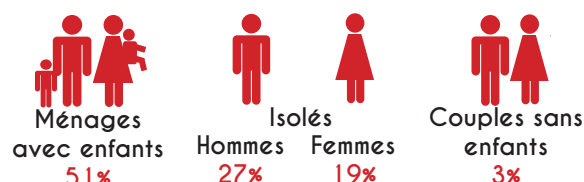
Les primo-demandeurs sont les personnes qui ont sollicité le 115 de Seine-Saint-Denis pour la première fois. En 2016, ils étaient 9 300 personnes différentes soit 4 758 ménages, ce qui représente 53% des personnes ou 60% des ménages ayant fait appel au 115 en 2016. La demande des primo-demandeurs a augmenté dans des proportions plus importantes que la demande totale entre 2015 et 2016 (15% d'augmentation de la demande des ménages primo-demandeurs contre 10% d'augmentation de la demande totale au 115).

Par ailleurs, on note une explosion des primo-demandeurs étant dans une situation administrative stable (76% en 2016 contre 59% en 2015). On peut supposer que cette évolution est liée à l'ouverture en 2016 de nombreux dispositifs réservés aux demandeurs d'asile.

> Situation au moment de la demande

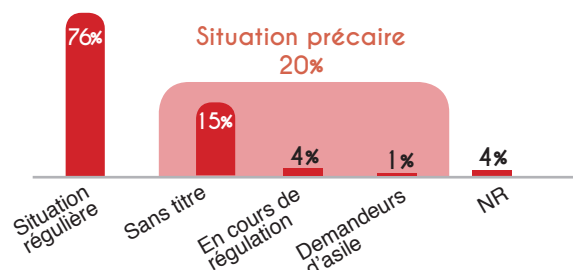


> Typologie des ménages (en ménage)

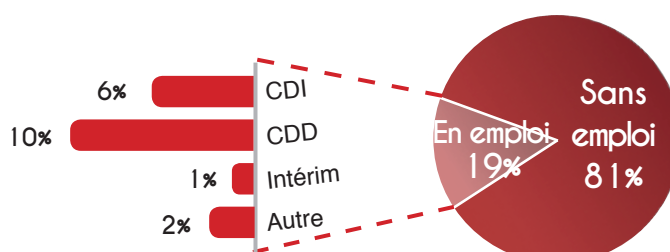


Si on note une diminution de deux points par rapport à l'année précédente concernant les familles avec enfants, on observe une hausse de trois points de la représentation des personnes seules parmi les primo-demandeurs.

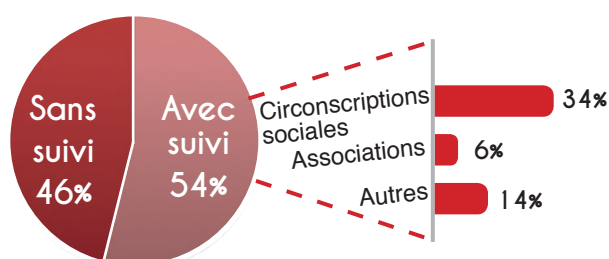
> Situation administrative



> Situation professionnelle



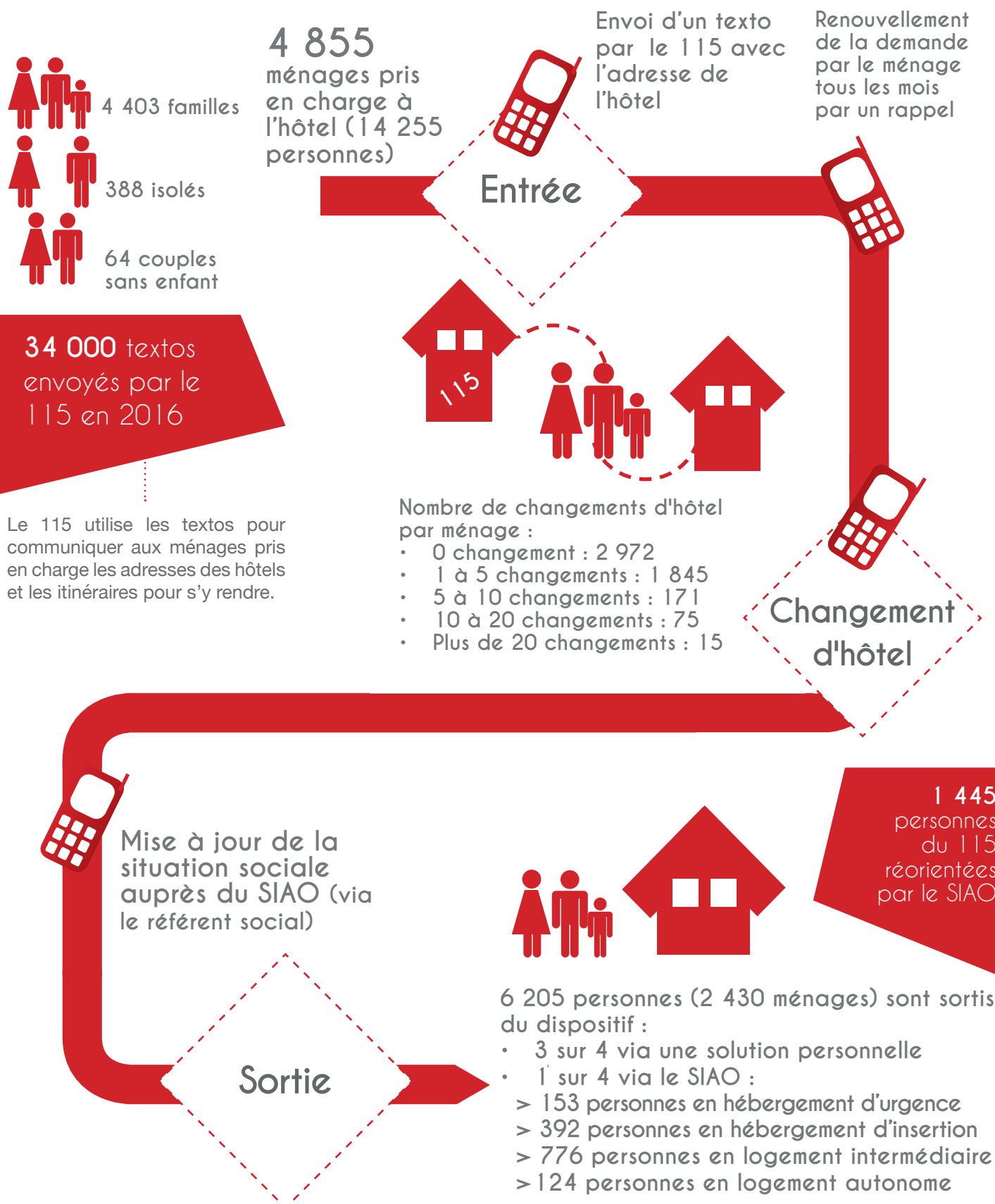
> Suivi social



II. LES RÉPONSES

1. La prise en charge à l'hôtel

De la demande de mise à l'abri à l'obtention d'une orientation à l'hôtel

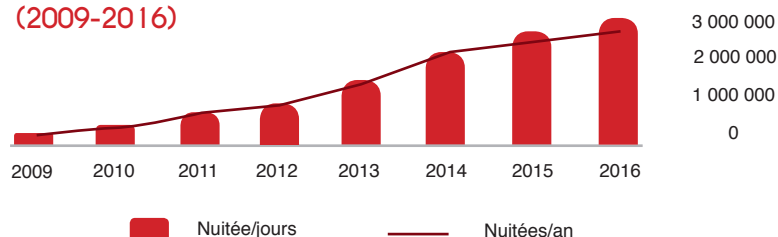


LA GESTION HÔTELIÈRE

Le 115-93 dispose depuis 2009 d'une équipe dédiée à la gestion hôtelière, qui fait le lien opérationnel quotidien avec le réservataire hôtelier unique que constitue le Pôle d'hébergement et de réservation hôtelière (PHRH). Cette équipe, initialement composée de deux personnes à temps plein, a été renforcée en 2014 et comprend désormais quatre collaborateurs et un coordinateur. Le constat d'un sous-dimensionnement demeure, en lien avec une activité hôtelière qui ne cesse de s'accroître ces dernières années sur l'ensemble de ses aspects : nombre de nuitées réservées, nombres d'orientations hôtelières et de demandes dites non pourvues transmises sur appels aux ménages en demande de mise à l'abri, nombre d'arrêts de prises en charge réalisés, nombre de demandes de vérification et médiation traitées, nombre de certificats d'hébergement délivrés...

Le nombre de personnes quotidiennement mises à l'abri (essentiellement en hôtels) par le 115 a ainsi connu une hausse exponentielle : 241.000 nuitées hôtelières étaient comptabilisées en 2009 (soit 660 nuitées par jour), contre près de 3 millions en 2016 (soit 8.025 nuitées quotidiennes).

> Nombre de nuitées hôtelière 115 (2009-2016)



Cette explosion du nombre de personnes mises à l'abri s'accompagne mécaniquement d'une forte hausse du nombre d'orientations et réorientations en hôtels. En 2016, ce sont ainsi près de 22.000 prolongations et changements de réservations hôtelières qui ont été notifiées par le 115-93 auprès des ménages mis à l'abri et plus de 34.000 SMS qui ont été envoyés aux fins d'annoncer des orientations et réorientations hôtelières. Ce mode de communication, déployé progressivement depuis 2014, a fortement amélioré la qualité de la transmission des informations relatives aux adresses des hôtels et aux trajets pour s'y rendre, et de fait la qualité de service assuré. Cette information apportée directement par le 115 aux ménages participe par ailleurs à réduire la saturation de la ligne 115, les ménages concernés n'ayant pas à rappeler en matinée et journée pour obtenir l'information.

Les conditions de prise en charge en hôtels par le 115 demeurent très inégales, et nombreuses sont les réclamations enregistrées quotidiennement quant à l'inadéquation de la mise à l'abri proposée ; et ce, d'autant plus que continuent de s'allonger les durées de séjour en hôtels. Principale solution d'orientation pour les ménages en rupture d'hébergement et en situation de rue, la lecture notamment des enquêtes réalisées par le Secours Catholique et l'observatoire du Samu social de Paris tendent à démontrer que la prise en charge de longue durée sur ce type de dispositif peut constituer un véritable frein à l'insertion socio-professionnelle et entraîner une dégradation des conditions de vies pour les ménages au fur et à mesure que s'allonge la durée de prise en charge hôtelière (hébergement surpeuplés et privés de confort, impossibilité de cuisiner et insécurité alimentaire ayant des répercussions sanitaires, douches et WC souvent à l'extérieur des chambres, manque d'intimité et lits fréquemment partagés par parents et enfants, isolement lié à l'interdiction de visites souvent en vigueur dans ces établissements, orientations en dehors du département d'origine pour cause de saturation du parc hôtelier pouvant mettre en péril l'insertion et le maintien de l'activité professionnelle ainsi que la scolarisation des enfants...). Avec plus de 35.000 nuitées gérées au niveau régional par le PHRH, il devient de plus en plus difficile de rechercher des solutions adaptées à chaque situation individuelle (proximité du lieu de soin, d'emploi, de scolarité, des modes de garde, chambre accessible aux personnes à mobilité réduite...) et

de les maintenir sans discontinuité, ainsi que de répondre aux sollicitations des ménages en demande de changement d'hôtel ou d'attestations d'hébergement (allongement considérable des délais).

Au-delà de la permanence de ces constats, l'année 2016 a été marquée par la mise en place d'actions innovantes dans le cadre de la politique dite du « mieux vivre à l'hôtel ». Des initiatives ont ainsi été menées sur différents territoires et hôtels, concernant à la fois la question alimentaire (colis alimentaires distribués en hôtels par le PHRH, colis à retirer auprès de lieux ressources gérés par la croix rouge française) mais aussi l'accès à la culture et aux loisirs (notamment pour les enfants) ainsi qu'à des cours d'alphabétisation et de soutien scolaire, sans oublier un axe santé et prévention sanitaire en cours de développement.

Plus qu'une formule, ce dispositif porté par le PHRH et le Samu social de Paris a pour but d'améliorer la qualité de la prise en charge hôtelière autour de ces cinq axes qui constituent autant de leviers pour favoriser à la fois la qualité de vie des ménages mis à l'abri en hôtels par le 115 et la sortie de ce dispositif de mise à l'abri temporaire. C'est pourquoi le SIAO 93 a accompagné en 2016 la mise en place et la montée en charge de ces actions innovantes et utiles aux ménages mis à l'abri par le 115-93, bien qu'aucun moyen complémentaire ne soit dévolu à cet effet. Des moyens supplémentaires seront malgré tout nécessaires sur l'exercice 2017 au vu de la multiplication des sollicitations.

Cette évolution du dispositif hôtelier pose néanmoins une question de fond : l'hôtel est-il encore une réponse de mise à l'abri ou la logique d'hébergement hôtelier est-elle désormais actée et exclusive dans un contexte de plan hôtel pluriannuel et de saturation avérée et persistante du parc hôtelier ?

Outil efficace dans l'urgence, les nuitées hôtelières ne constituent pas un mode de prise en charge satisfaisant dans le temps pour les ménages mis à l'abri, des solutions alternatives pour la poursuite du parcours d'insertion et d'accès au logement étant donc nécessaires. Si la prise en charge hôtelière pallie le déficit de logements et de places d'hébergement, elle n'en reste ainsi pas moins inadaptée et fragilise des familles déjà vulnérable avec des difficultés nouvelles ou accrues.

Évolution du public mis à l'abri

Avec 5 784 ménages pris en charge en 2016, qui représentent 16 146 personnes, l'année 2016 marque une augmentation de 8% des prises en charge par rapport à l'année 2015.

Loin de son public cible d'origine, à savoir les personnes isolées à la rue, le dispositif de mise à l'abri poursuit son glissement au profit des ménages avec enfants auxquels il est majoritairement proposé une solution hôtelière.

A l'hôtel

Cette réponse, toujours aussi peu satisfaisante notamment en raison de l'instabilité qui lui est inhérente constitue toujours la principale modalité de mise à l'abri : 84% des ménages pris en charge durant l'année 2016, soit 4 855 ménages, l'ont été via une réponse hôtelière. Cela représente une augmentation de 10% du volume de ménages mis à l'abri via ce dispositif par rapport à l'année 2015.

Cette augmentation des ménages mis à l'abri à l'hôtel touche aussi bien les personnes isolées que les familles, mais dans une répartition qui continue de profiter largement aux ménages avec enfants, condition quasi sine qua none à l'accès à ce dispositif. Ainsi, en 2016, 91% des ménages hébergés en hôtel étaient des familles avec enfant(s), 8% étaient des personnes isolées et 1% étaient des couples sans enfant(s).

Typologie des ménages mis à l'abri à l'hôtel en 2016

1% Couples sans enfants
8% Isolés
91% Familles

Malgré le fait que la mise à l'abri des ménages soit théoriquement temporaire, ces derniers sont pris en charge à l'hôtel en 2016 ont bénéficié d'une moyenne de 583 nuitées soit près de 20 mois. Cette solution d'urgence s'ancre donc dans le temps long pour beaucoup de familles qui en bénéficient.

En structure

En 2016, l'ouverture spécifique de places en structure lors de la veille saisonnière, a permis de mettre à l'abri 929 ménages, soit le même nombre qu'en 2015. Néanmoins, alors qu'en 2015 ce nombre de ménages correspondait à 1 200 personnes, il en représentait 1 432 en 2016, soit une augmentation de 19%. Cette augmentation est en grande partie due à

l'ouverture de structures dites SAS dans lesquelles les familles accueillies durant la veille saisonnière transitaient avant d'être réorientées vers d'autres solutions, notamment le dispositif hôtelière. Ainsi, au-delà de la sous-mobilisation du dispositif hôtelière au profit des personnes isolées, les places en structure ouvertes lors de la veille saisonnière commencent elles aussi à être mobilisées au profit des ménages avec enfants.

Les demandes non pourvues (DNP)

La forte demande de mise à l'abri constatée induit également, dans un contexte de volonté politique de limiter l'expansion des nuitées hôtelières et de saturation croissante du parc hôtelier conventionné, un niveau élevé et croissant de demandes dites non pourvues (DNP).

Lorsqu'un ménage émet une demande de mise à l'abri au 115 et que le service n'est pas en mesure d'y répondre favorablement, faute de place disponible, on qualifie la situation de DNP. Elle devient «DNP totale» lorsque le ménage n'a bénéficié d'aucune réponse positive sur la période et « DNP partielle » lorsque sur la même période, le ménage a bénéficié à la fois de réponses positives et négatives. Ces DNP font l'objet d'un appel du 115 aux ménages concernés à compter de 20h30 (heure de fin des recherches hôtelières par le PHRH, réservataire unique des chambres d'hôtels pour le 115-93).

Ainsi, si 5.732 personnes étaient concernées par au moins une DNP en 2014, 7.219 l'étaient en 2015 et 8.125 personnes en 2016. Le nombre de DNP a augmenté de 34% entre 2015 et 2016.

En 2016, 3 763 personnes n'ont reçu aucune réponse positive à leur demande de mise à l'abri, soit une augmentation de 19%. Cette augmentation est en grande partie due à l'ouverture de structures dites SAS dans lesquelles les familles accueillies durant la veille saisonnière transitaient avant d'être réorientées vers d'autres solutions, notamment le dispositif hôtelière.

Ainsi, au-delà de la sous-mobilisation du dispositif hôtelière au profit des personnes isolées, les places en structure ouvertes lors de la veille saisonnière commencent elles aussi à être mobilisées au profit des ménages avec enfants.

	DNP (en ménages différents)		DNP totales (en ménages différents)		Taux de couverture	
	2016	2015-16	2016	2015-16	2016	2015
Hommes seuls	1331	+14%	1004	+11%	5/10	5/10
Femmes seules	808	+32%	592	+36%	5/10	6/10
Couples sans enfant	298	+15%	270	+35%	2,5/10	4/10
Familles	5688	+10%	1897	+16%	9/10	9/10
Total	8125	+13%	3763	+19%	8/10	8/10

Sorties des ménages du dispositif hôtelier

2 430 ménages sont sortis en 2016 du dispositif hôtelier, soit 12% de plus qu'en 2015, qui était elle-même marquée par une explosion des sorties d'hôtel. Comme les années précédentes, les trois quarts de ces sorties correspondent à des solutions personnelles, 25% à des sorties via le SIAO

- Les sorties via solution personnelle : 1 803 ménages (+12% depuis 2015)

La notion de sortie via une solution personnelle recouvre toute sorte de situations différentes et ne présage en rien de la stabilité de la solution d'hébergement trouvée suite à l'hôtel, ni de l'insertion de ces ménages dans un parcours d'insertion. L'instabilité et la précarité de cette modalité de mise à l'abri poussent parfois les familles à quitter l'hôtel dans lequel elles sont mises à l'abri vers d'autres solutions moins contraignantes, mais cependant très précaires : en effet, 65% des ménages mis à l'abri en 2016 ont connu entre un et cinq changements d'hôtel, et 9% de ces ménages ont connu plus de 5 changements d'hôtel.

- Les sorties via le SIAO : 627 ménages (+12% depuis 2015), soit 1445 personnes

Les ménages étant redirigés vers des dispositifs adaptés à leurs capacités et leurs besoins, les sorties via le SIAO sont des solutions d'hébergement moins précaires qui s'inscrivent dans un parcours d'insertion. La légère augmentation constatée entre 2015 et 2016 peut être mise en lien avec le déploiement, depuis la fin de l'année 2015, de 53 logements (149 places) sur le dispositif « Altho » visant à faire sortir les ménages durablement installés à l'hôtel et bénéficiant de perspectives de glissement vers un dispositif de logement temporaire ou autonome de six mois.

Évolution du nombre de ménages sortis entre 2015 et 2016 : 12%

- Évolution des sorties via des solutions personnelles : 12%
- Évolution des sorties via le SIAO : 12%

Sorties SIAO des 1445 personnes

153

vers un hébergement
d'urgence

392

vers un hébergement
d'insertion

776

vers un logement
intermédiaire

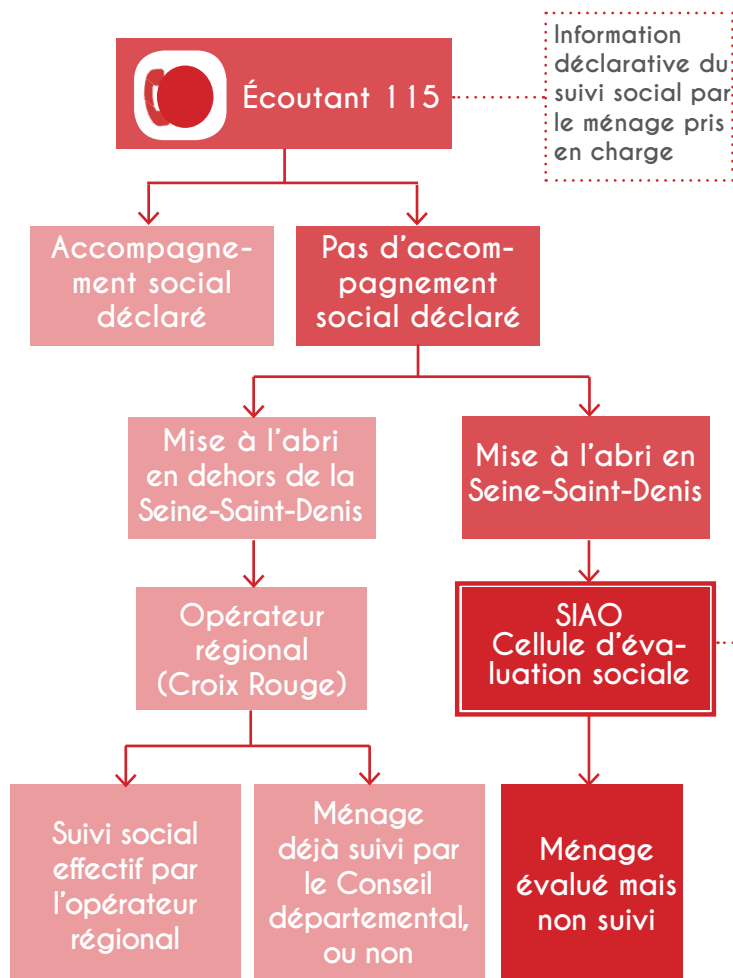
124

vers un logement
autonome

LES PERSPECTIVES

Le SIAO demande le financement d'un poste supplémentaire en lien avec le nombre croissant de ménages mis à l'abri, et donc l'augmentation de l'activité de l'équipe de la gestion hôtelière, ainsi que d'un poste spécifiquement dédié aux actions innovantes dites du « Mieux vivre à l'hôtel », en lien avec le PHRH et le Samu social de Paris.

La Cellule d'évaluation sociale des ménages en hôtel 115



Disposer d'une évaluation sociale, avec des informations actualisées, est un outil fondamental pour favoriser l'orientation adaptée des ménages en demande d'hébergement, et notamment ceux pris en charge à l'hôtel. La réalisation d'une évaluation sociale est la condition première pour la construction d'un parcours d'hébergement visant à terme l'accès au logement autonome. Si la loi Alur vient consacrer le droit de chacun de disposer d'une évaluation sociale réalisée par un travailleur social, la réalité du territoire ne permet pas de rendre effectif ce droit.

C'est pourquoi, afin d'éviter que ne soient pris en charge des ménages de manière prolongée en hôtel 115 sans préconisation d'orientation et construction de parcours d'hébergement, le SIAO 93 dispose d'une équipe de travailleurs sociaux interne au volet urgence du SIAO 93, dénommée « Cellule d'évaluation sociale ».

La cellule d'évaluation sociale est composée de travailleurs sociaux. Cette équipe a pour objectif d'inscrire l'ensemble des ménages pris en charge par le 115 de la Seine-Saint-Denis dans un parcours d'hébergement-logement dans le cadre du SIAO. Son rôle est d'évaluer la situation sociale des ménages et de faciliter les interactions entre les différents acteurs sociaux.

Equipe de 6 travailleurs sociaux à temps plein, la Cellule d'évaluation sociale (CES) s'adresse aux ménages mis à l'abri par le 115. Sa mission principale est d'inscrire tout ménage mis à l'abri dans un parcours d'hébergement SIAO, ce qui implique l'existence d'une évaluation sociale SI-SIAO assortie d'une préconisation d'orientation.

C'est pourquoi la Cellule d'évaluation sociale vérifie l'existence d'une demande d'hébergement SIAO pour les ménages pris en charge par le 115, et, en fonction des situations :

- contacte le travailleur social référent pour que soit établie ou actualisée l'évaluation sociale dans le SI-SIAO ;
- tente d'identifier un partenaire sur le territoire pour réaliser cette évaluation sociale et mettre en place un accompagnement social ;
- établit à l'hôtel le bilan diagnostic de la situation du ménage mis à l'abri.

La cellule intervient aussi auprès des ménages signalés « en grande difficulté à l'hôtel 115 » par les écouteurs ou les partenaires, notamment afin de les orienter vers des lieux ressources adaptés.

En 2016, la Cellule d'évaluation sociale a ainsi comptabilisé 3.073 interventions qui concernaient plus de 1.311 ménages.

720 bilans diagnostics ont pu être réalisés en hôtels 115 par les travailleurs sociaux de la cellule, et présentent majoritairement des préconisations relevant du champ des dispositifs de l'insertion.

Principales missions de la cellule :

- > évaluation sociale et inscription dans un parcours SIAO ;
- > actualisation des évaluations sociales ;
- > orientation vers des acteurs sociaux ;
- > gestion des situations préoccupantes ;
- > traitement des demandes partenaires ;
- > attention particulière des situations de jeunes isolés.

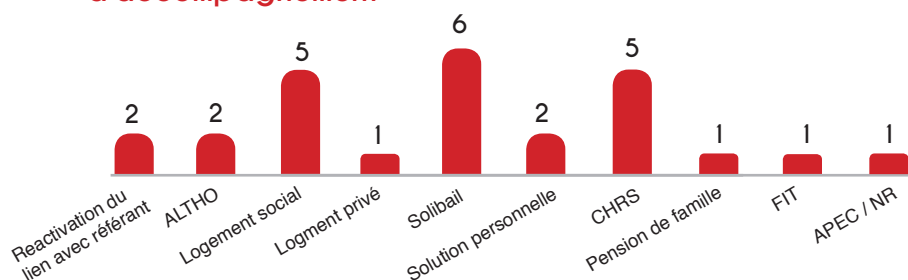
L'accompagnement des ménages à l'hôtel

Il est constaté de longue date qu'une part significative des ménages mis à l'abri ne dispose pas d'évaluation sociale (pour exemple, 475 ménages se déclaraient ainsi auprès du 115 sans suivi social durant le mois de janvier 2016), faute de pouvoir être accompagné par un travailleur social, ce qui empêche toute construction d'un parcours d'hébergement. La CES œuvre à permettre à ce public de bénéficier d'une évaluation sociale mais n'effectue pas de suivi social des ménages ; or, le fait est que ce public n'a pas ou peu pas de prise avec les dispositifs de l'action sociale dits de droit commun. En effet, ces ménages, qui connaissent des conditions de prise en charge instables et peu propices à l'insertion vers le relogement ou solution pérennes et/ou adaptées, n'ont pas ou peu accès aux dispositifs dits de droit commun (circonscriptions du conseil départemental 93, CCAS, services sociaux spécialisés) et ne bénéficient que d'une intervention limitée du secteur associatif (notamment pour les accueils de jours qui sont saturés) ; ce qui induit notamment des demandes et besoins de prises en charge d'hébergement et d'accompagnement inexprimables via le SI-SIAO93 (de par l'absence de référent social prescripteur et donc d'évaluation sociale, préalable indispensable à la projection de tout parcours d'hébergement et d'accès au logement).

C'est pourquoi l'Etat a confié à Interlogement93 en 2016 une mission d'accompagnement social au profit de ce public mis à l'abri par le 115-93 dépourvu de suivi social. Constitué de 9 travailleurs sociaux et d'un coordinateur mutualisé avec la CES, le service d'Accompagnement des ménages à l'hôtel (AMH) a ainsi été mis en place progressivement en 2016. L'AMH a pour mission de proposer un accompagnement social adapté aux ménages sans suivi social qui sont mis à l'abri en hôtels 115 et de favoriser la sortie de la mise à l'abri hôtelière, en lien direct avec la CES et en proximité des autres services portés par Interlogement 93.

Le service AMH constitue donc un nouveau dispositif qui cible parmi ces ménages dépourvus de suivi social, ceux implantés sur le département de la Seine Saint-Denis et leur propose un accompagnement social et à l'issue, une orientation adaptée favorisant la sortie de l'hôtel. Cet accompagnement peut se décliner sous la forme d'intervention individuelle et/ou collective en lien et relai avec les acteurs sociaux/médico-sociaux du territoire.

> Sorties suite prise en charge par l'équipe d'accompagnement



La CES oriente majoritairement les situations vers l'AMH dans l'objectif d'inscrire un relai à la demande et au besoin d'accompagnement des ménages. L'AMH travaille en lien avec les équipes du SIAO 93 à la recherche d'une solution adaptée en structures d'hébergement et à la réalisation d'un parcours d'accès au logement.

Le service installe donc ses interactions en interne mais aussi avec les partenaires externes : l'opérateur régional de La croix rouge qui oriente des situations après en avoir déterminé l'ancrage en Seine Saint-Denis, le PHRH qui signale des situations et intervient sur les demandes de vérifications et médiations en hôtels 115, le Conseil départemental 93 (particulièrement la Circonscription errance) pour compléter leur action et orienter au mieux les prises en charge des ménages.

L'AMH constitue donc un dispositif de plus parmi ceux existants, qui participent à l'action sociale envers les ménages mis à l'abri, et l'enjeu est de dépasser la représentation d'un ménage comme un « ménage 115 » ne relevant que du 115, favoriser l'intervention de plusieurs acteurs autour d'un même ménage, parfois sur un même secteur, puisqu'il devient avant tout un ménage du territoire.

L'équipe de l'accompagnement a de fait connu de nombreux mouvements de personnel durant l'année 2016, ce qui a eu pour effet de freiner sa mise en place et la montée en charge de l'activité, amoindrissant l'efficacité de cette activité en 2016. Pour autant, il ressort des premiers éléments d'activité du second semestre 2016 :

- la nécessité avérée de ce dispositif au regard des besoins prégnants constatés par le 115, la cellule d'évaluation sociale et les partenaires, induisant l'existence d'une file d'attente conséquente ;

- l'utilité avérée de cette intervention, 26 sorties de ménages ayant été réalisées en 2016 sur une file active qui s'élevait à 121 ménages accompagnés.

LES PERSPECTIVES

L'année 2017 doit permettre de finaliser :

- la construction de cette équipe désormais au complet ;
- la mise en place de ses fonctionnements, en interne et avec ses partenaires extérieurs ;
- la montée en charge de la file active de ce dispositif, afin de rendre effectif l'accompagnement social de 270 ménages.

2. La coordination de la veille sociale

La Concertation technique de l'urgence (CTU) : une instance partenariale et pluri-disciplinaire

La CTU se déroule chaque vendredi matin de 9h30 à 13h au 105 boulevard de Chanzy à Montreuil (5e étage). Cette instance d'échange est ouverte à l'ensemble des professionnels des secteurs social, médical et médico-social intervenants sur le territoire de la Seine-Saint-Denis. Chaque professionnel peut y participer, et si nécessaire venir présenter une situation sur laquelle il est en difficulté. Les acteurs contribuant au dispositif de veille sociale (accueil de jour, équipes mobiles d'aide, équipes mobiles précarité psychiatrie et structures d'accueil d'urgence) y sont particulièrement représentés.

Mise en place en juin 2011 pour favoriser les échanges d'informations et de pratiques, la compréhension mutuelle des contraintes et missions de chacun des acteurs du territoire, cette instance vient répondre à des préoccupations de travailleurs sociaux sur des situations complexes, pour lesquelles des regards différenciés sont nécessaires et des partenariats locaux à développer dans le but de consolider l'accompagnement des personnes concernées et permettre d'identifier des pistes d'action pour « débloquer » les situations.

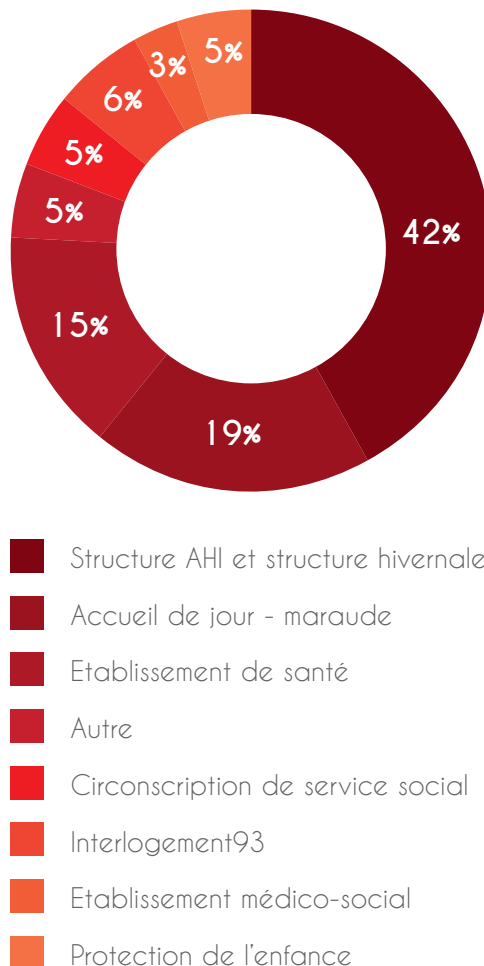
La CTU n'est donc pas une instance qui délivre des places d'hébergement. L'objet des échanges n'est pas d'octroyer des places vacantes, mais de déterminer comment mieux accompagner les ménages concernés sur son territoire d'ancrage et avec quels partenaires en appui, et quelles perspectives d'orientations sont les plus adaptées aux situations complexes examinées.

La coordination des équipes mobiles d'aide

Comme décrit précédemment, le 115 reçoit des signalements de personnes vulnérables en situation de danger de rue et coordonne les interventions des équipes mobiles d'aide autour de ces situations. Depuis 2014, deux types de réunions mensuelles sont animées par le chargé de mission urgence du SIAO en charge de la grande exclusion dans le but d'une meilleure coordination des acteurs et de leurs interventions :

- une réunion mensuelle regroupant les responsables des différentes équipes mobiles : la Croix-Rouge Française, le Secours Islamique France, le Samu Social 93 (Hôtel Social 93), les Restos du cœur, les médiateurs de certaines communes (Aubervilliers, Saint-Denis, Pantin et Bobigny),
- une réunion mensuelle regroupant les équipes opérationnelles des maraudeurs et les écoutants du 115 en charge de la régulation des équipes mobiles d'aide (dits REMA),

Participants à la CTU
(effectif total: 576 personnes)



La mise en œuvre d'un groupe de coordination des accueils de jour

Les accueils de jour du département alertent de façon régulière sur la saturation de ces lieux ressource pour les personnes sans abri. Depuis plusieurs années, les associations gestionnaires de ces dispositifs souhaitent que leurs activités et leurs difficultés soient davantage valorisées et relayées, notamment dans le cadre des Conseils départementaux de la veille sociale. Afin de pouvoir atteindre cet objectif, un groupe de coordination des accueils de jour (14 sur le département) a été mis en œuvre en fin d'exercice 2016. Un premier travail autour des indicateurs d'activité a été élaboré afin d'aboutir à une trame récurrente de suivi.

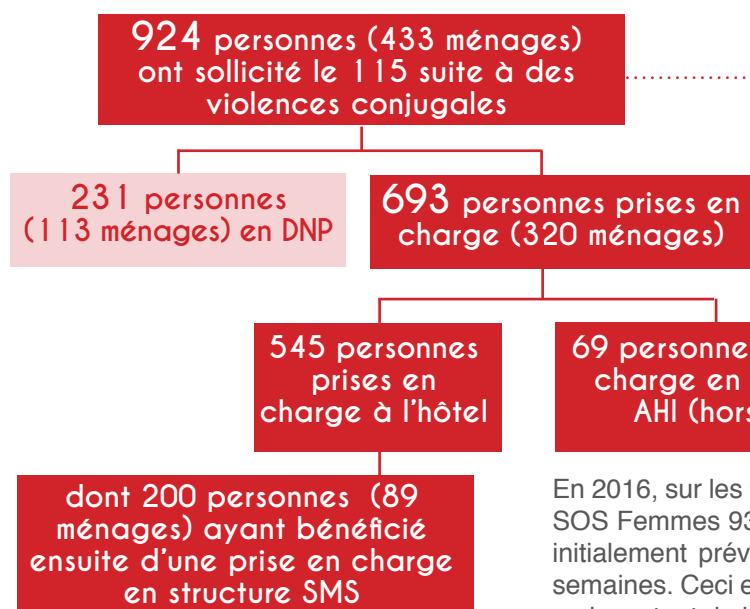
Si cette coordination des accueils de jour s'est tout d'abord inscrite dans un travail de remontées de données statistiques, elle a vocation à se diversifier dans les thèmes abordés, à s'élargir aux acteurs de la veille sociale en général (Ema notamment) et pourrait aboutir à une déclinaison territorialisée (plusieurs groupes à dimension infra départementale).

3. La prise en charge des publics particuliers

Une attention particulière accordée aux femmes victimes de violence conjugales

Le SIAO 93 est particulièrement attentif aux situations des femmes victimes de violences conjugales sur le département et recherche prioritairement une solution immédiate. Dans ce contexte, le dispositif Service de mise en sécurité (SMS), permet la mise à l'abri en urgence par le 115 des femmes victimes de violences conjugales. Cette première mise à l'abri d'une nuit (ou deux si celle-ci intervient un samedi soir) donne suite à une prise de contact le lendemain par une équipe de travailleurs sociaux de l'association partenaire SOS Femmes 93 qui reste en lien, voire accueille le ménage dans le cadre d'un hébergement adapté en structure pour sept nuits lorsque cela s'avère nécessaire. L'objectif de cette prise en charge est d'apporter à la victime, ainsi qu'à ses enfants le cas échéant, un cadre rassurant, une première écoute et des conseils après l'épisode de violence et de rupture. A l'issue de ces sept nuits de prise en charge, SOS Femmes 93 sollicite le 115 pour trouver une solution de mise à l'abri durable en hôtel et localisée à proximité des lieux ressources de la victime (emploi, école etc.).

Sollicitation du dispositif en 2016



En 2016, **433** femmes (avec 491 enfants) ont effectué une demande de mise à l'abri liée à des violences conjugales, soit une augmentation de 28% par rapport à 2015. Plus de 2/3 a bénéficié d'une prise en charge par le dispositif

La prise en charge par SOS Femmes 93

En 2016, sur les 95 femmes accueillies par la structure d'hébergement de SOS Femmes 93, 74 sont restées sur la structure au-delà des sept nuits initialement prévues. Pour 23 femmes l'hébergement a duré plus de 2 semaines. Ceci est la conséquence directe de la difficulté à joindre le 115, mais surtout de la saturation de ce dispositif spécifique.

Une attention particulière accordée aux grands exclus

Nombre d'orientations immédiates suite au signalement des maraudes : **158 en 2016** (208 en 2014).

L'une des missions des SIAO étant de garantir la construction d'un parcours d'hébergement pour les personnes en situation de grande exclusion, celui de la Seine-Saint-Denis met en place, depuis 2014, une mission spécifique dédiée aux personnes installées durablement à la rue. La multiplication par 4 des signalements transmis aux équipes mobiles d'aide, passant de 409 en 2014 à 1621 en 2016, montre l'intensification de l'activité à destination des personnes à la rue.

L'objectif de cette mission est d'améliorer la prise en charge de ces personnes notamment via :

- > L'ouverture de places spécifiques pour les personnes identifiées par les équipes mobiles d'aide et la réflexion sur de nouvelles modalités de réponse (type abri de nuit notamment).
- > La consolidation des relations de travail et des outils partagés avec les équipes mobiles d'aide et particulièrement avec celles du Samu Social 93
- > Le renforcement du partenariat avec la brigade des sapeurs-pompiers de Paris, grâce notamment à une ligne dédiée permettant les échanges avec le 115 et les équipes de maraudes du territoire.

L'accueil et l'accompagnement réalisé auprès de ces personnes dites en situation de grande exclusion est spécifique, et la santé occupe une place importante dans les premières semaines. Des partenariats privilégiés entre les structures accueillantes et les acteurs sanitaires et médico-sociaux sont la clé de nombreuses réussites. Ainsi les équipes peuvent s'appuyer sur l'expertise des Equipes mobiles psychiatrie-précarité, les CAARUD ou encore les Centres médico-psychologiques du département.

Un travail d'engagement mutuel et de mise en lien entre les acteurs de premières lignes, les associations accueillantes et les services hospitaliers ou extrahospitaliers reste une piste privilégiée d'amélioration des prises en charges communes.

La périnatalité

Une attention spécifique portée aux femmes enceintes et sortant de maternité



Depuis 2012, Interlogement93 porte une attention spécifique aux femmes enceintes et sortant de maternité sans solution d'hébergement. La publication d'un Livre blanc en 2012 « le 115 pour berceau » a abouti à la mise en place d'une expérimentation entre le SIAO et la maternité de l'hôpital Delafontaine. Le bilan positif de cette expérimentation a permis un élargissement à l'ensemble des maternités publiques du département et de valider le financement par l'Agence régionale de santé (ARS) d'un poste dédiée au SIAO. Ce dispositif vise plus précisément à faciliter la mise en relation des services sociaux des maternités et du SIAO afin de rechercher ensemble les solutions les plus adaptées pour chaque situation. L'unité territoriale Drihl 93 participe à cette démarche par le fléchage spécifique de certaines places d'hébergement d'urgence : les Berceaux de Myriam (ACSC Cité Myriam), le CHU Maison Bleue d'Aurore, et les places dédiées au dispositif par France Horizon. Ce sujet s'inscrit également dans les priorités de l'ARS du territoire.

544 demandes reçues
en 2016

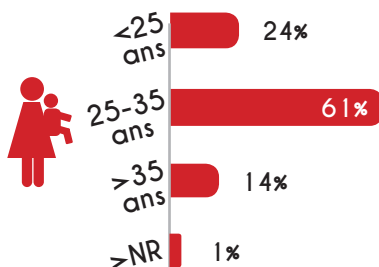
(313 en 2015 durant la
phase d'expérimentation)

Dans ce contexte, une chargée de mission Périnatalité a rejoint l'axe santé du SIAO en 2015. Un circuit spécifique est créé pour que les assistantes sociales hospitalières puissent adresser les demandes de manière anticipée à partir d'une évaluation sociale. Le SIAO réceptionne et qualifie les demandes puis tente de stabiliser les familles en proposant des solutions d'hébergement adaptées et, à défaut, une mise à l'abri stabilisée en hôtel.

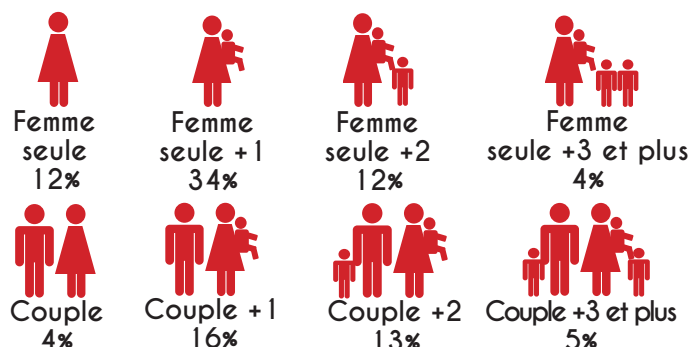
En 2016, plus de 544 demandes (concernant 498 ménages distincts) ont été reçues et qualifiées par le SIAO en collaboration avec les services sociaux des maternités. Cela représente une augmentation de plus de 70% du nombre de ménages en demande par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation du nombre de demandes s'est observée sur les maternités publiques du département (Saint-Denis et Montreuil pour près des 2/3), mais l'ouverture aux maternités parisiennes limitrophes de la Seine-Saint-Denis y a aussi contribué (près de 20% des demandes).

TYPOLOGIE ET PROFIL DES MÉNAGES AYANT BÉNÉFICIÉ DU DISPOSITIF EN 2016

L'ÂGE DES FEMMES



COMPOSITION DES MÉNAGES



L'HÉBERGEMENT PRÉCÉDENT



> Hôtel 115 :	49%
> Hébergé par ami/famille :	36%
> Rue/squat :	10%
> Structure d'hébergement :	2%
> Sous location :	2%
> NR :	1%

L'OUVERTURE DES DROITS



> AME :	31%	> Couv. Soc. Européenne :	1%
> CMU/CMU-C :	24%	> Pas de droits ouverts :	15%
> Rég. général :	8%	> En cours :	21%
		CMU : 0%, AME : 20%	

LE SUIVI SOCIAL

43% des femmes ayant bénéficié du dispositif déclarent n'avoir aucun suivi social en dehors de la maternité (contre 59% en 2015)

LE DISPOSITIF

DONNÉES SANTÉ



- > Problématiques de santé pour 1/5ème des demandes (1/4 en 2015)
- > Terme à la grossesse inférieur à 37 semaines d'aménorrhée : 8,6% (supérieur à la population générale - 7,7%)
- > 25,3% de césarienne (contre 22% pour la population générale)
- > Poids du nourrisson inférieur à 2,499 kg : 10% (contre 8% pour la population générale)

LA NATURE DES DEMANDES

- > 70% des demandes concernent des sorties de maternité et 30% des suivis de maternité.

LES SORTIES DU DISPOSITIF

- > 358 orientations en hôtel (à défaut d'hébergement)
- > 108 orientation en structure d'hébergement (à prioriser)
- > 10 stabilisations géographiques
- > 20 demandes non pourvues
- > 56 solutions personnelles

LES PERSPECTIVES

L'année **2016** a également été marquée par la mise en place d'un lien resserré avec une partie des sages-femmes relevant des dispositifs PMI (Protection Maternelle et Infantile). Ce lien de proximité ayant apporté une satisfaction réciproque, un élargissement est envisagé en 2017, en lien avec le Conseil départemental de Seine-Saint-Denis.

III. VEILLE SAISONNIÈRE

Pour la troisième année consécutive, les associations se mobilisent autour d'une logique de parcours au plus proche des besoins des usagers.

Depuis trois ans, le schéma hivernal comprend des structures « SAS » qui assurent le rôle de premier accueil et d'évaluation des personnes. Ce temps d'évaluation permet de mieux connaître les parcours des personnes, leur histoire, leurs situations socio-professionnelles, mais aussi leurs projets et leurs besoins. A l'issue des 15 jours de « SAS », le SIAO réoriente les ménages vers le dispositif le plus adapté au sein du parc hivernal de mise à l'abri ou directement sur une place d'hébergement pérenne en fonction des besoins repérés et des disponibilités identifiées.

Les moyens supplémentaires mis en place pour la mise à l'abri et l'accompagnement des publics :

- 540 places supplémentaires identifiées comme mobilisables pour tout ou partie de la période ;
- 390 places supplémentaires mobilisées en moyenne chaque jour ;
- Extension des horaires et des prestations de certains/la plupart accueils de jour du territoire ;
- Mobilisation renforcée des équipes de maraudes professionnelles et bénévoles ;
- 10 postes supplémentaires financés au SIAO.

Cette période hivernale a été marquée par une période de grand froid. Déclenchée par le préfet de région le 17 janvier, le deuxième niveau du « plan grand froid » a entraîné une importante mobilisation des acteurs de première ligne, des associations, des municipalités et des services de l'Etat. Pendant 10 jours, 158 places exceptionnelles, principalement au sein de gymnases, ont été mises à disposition afin d'atteindre l'objectif de « zéro demande de mise à l'abri non pourvue » pendant la période.

Sur l'ensemble de la période (1er novembre – 31 mars), l'augmentation de capacité a permis de proposer une place de mise à l'abri à 811 ménages (soit 1072 personnes), dont 237 pendant la période de grand froid.

Hiver 2014-2015

Demandeurs

6273 dont 3 954 primo-demandeurs



373 places mobilisées au maximum

Familles



9 sur 10

Isolés



4,5 sur 10

Couples sans enfant



3 sur 10

Taux de couverture



532 signalements
495 sorties

Hiver 2015-2016

Demandeurs

7 084 dont 3255 primo-demandeurs



484 places mobilisées au maximum

Familles



7 sur 10

Isolés



4 sur 10

Couples sans enfant



3 sur 10

Taux de couverture

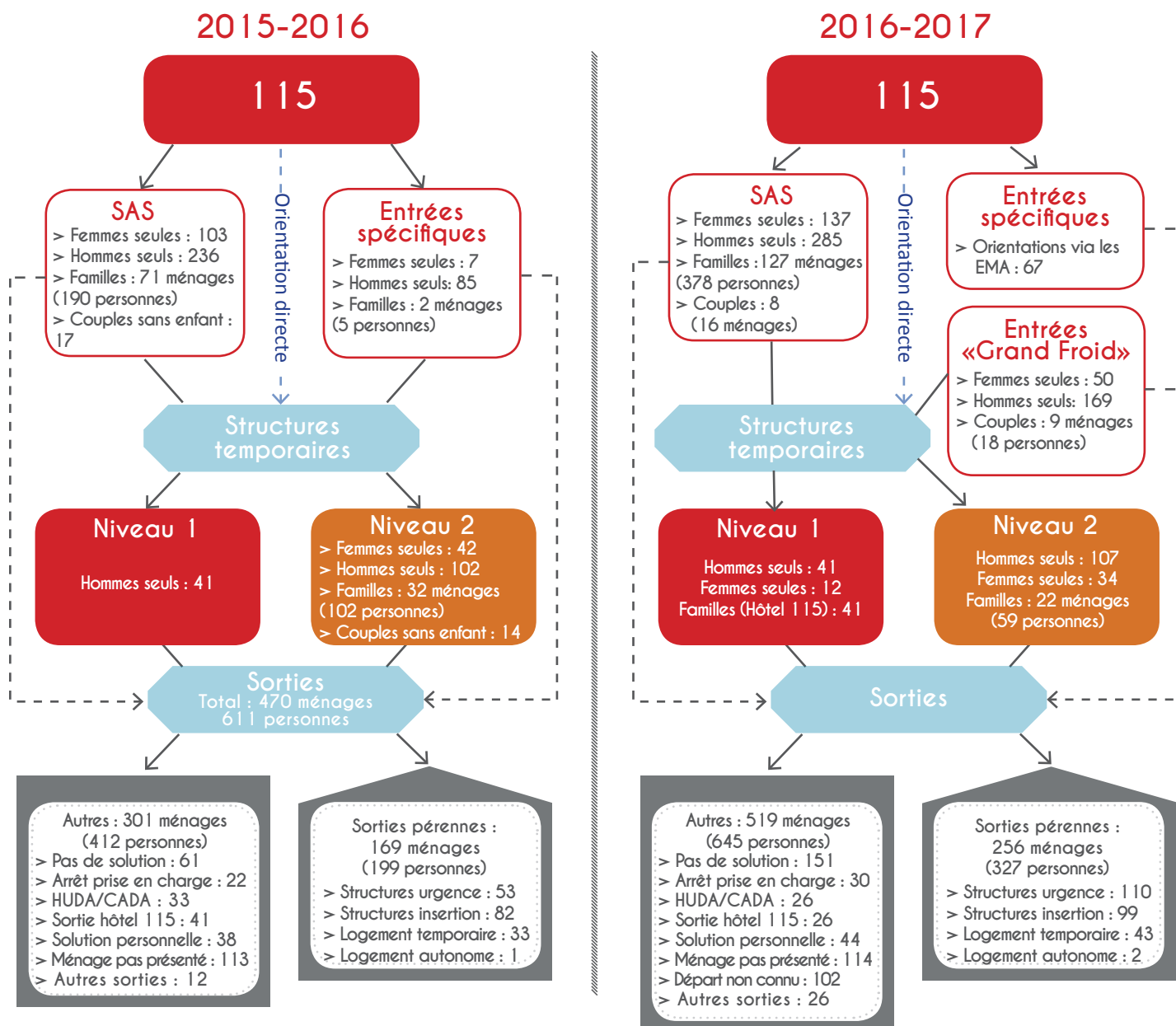


861 signalements
534 sorties

L'ensemble des personnes accueillies se sont vues proposer une évaluation sociale ainsi qu'un accompagnement global par les équipes sur site. En lien constant avec le SIAO, ces évaluations favorisent la connaissance des publics et leur orientation sur des dispositifs adaptés. Ainsi, 25% des ménages ont pu intégrer une place pérenne suite à leur arrivée sur une place hivernale. Cet hiver fut particulièrement marqué par un grand nombre d'orientations vers les dispositifs de logement intermédiaire (FTM, résidence sociale), grâce notamment à une grande réactivité dans l'envoi des dossiers mais aussi à une réelle prise en considération des gestionnaires. Le parc d'hébergement d'urgence reste saturé et les orientations issues de la période hivernale entraînent une sur-occupation dans les structures qui participent à la l'extension du dispositif de veille sociale sur plusieurs mois.

La fin de la période hivernale initialement prévue le 31 mars a été repoussée à plusieurs reprises, notamment jusqu'au 30 juin pour certains dispositifs. Si ces prolongations ont permis la recherche pour le plus grand nombre d'une continuité du parcours d'hébergement entamé, il est pour autant à déplorer que de nombreuses personnes mises à l'abri aient été victimes de « remises à la rue », faute de maintien des places sur lesquelles ils avaient été orientés, notamment à l'issue de la période de grand froid.

Mise à l'abri des publics de l'hiver



GRAND FROID NIVEAU 2 - DU 17 AU 27 JANVIER 2017

ENTRÉES

169 HOMMES
50 FEMMES
9 COUPLES
(18 PERSONNES)

SORTIES

14 PLACES PÉRENNES
64 PLACES HIVERNALES
58 NE SE SONT PAS PRÉSENTÉS
95 REMISES À LA RUE

«SORTIES VERS DES PLACES PÉRENNES» PAR PUBLIC

HOMMES

URGENCE : 32

INSERTION : 65

LOGEMENT
INTERMÉDIAIRE : 65

FEMMES

URGENCE : 64

INSERTION : 16

LOGEMENT
INTERMÉDIAIRE : 10

FAMILLES

URGENCE : 14 (40 PERSONNES)

INSERTION : 18 (56 PERSONNES)

LOGEMENT :
INTERMÉDIAIRE : 10 (22 PERSONNES)
AUTONOME : 2 (11 PERSONNES)

LES PERSPECTIVES

Au-delà du maintien d'une organisation qui a fait ses preuves ces deux derniers hivers (avec notamment un poste dédié à la coordination de la période hivernale et des dispositifs spécialisés dans le premier accueil et l'évaluation sociale des personnes orientées pour une mise à l'abri par le 115), les observations tirées de cet hiver et des précédents permettent de mettre en relief les points forts et difficultés rencontrées ainsi que de proposer des axes d'amélioration pour la future période :



Des inquiétudes de plus en plus vives concernant la mise à l'abri des plus fragiles.

Les publics présentant des situations sanitaires graves, des personnes sortants d'hospitalisation ou encore les personnes les plus précarisées se retrouvent largement laissées pour compte. La complexité de leur prise en charge associée aux bâtiments souvent inadaptés et à l'absence de personnel médico-social dans les équipes contraint ces personnes à rester à la rue. Une réflexion en amont de l'hiver prochain et une attention réelle pour ces personnes nous apparaissent nécessaires.

Le schéma hivernal et le calendrier d'ouverture ont à nouveau présentés quelques écueils.

Certaines structures dédiées à un accueil en post-sas ont ouvert avant les structures SAS, entraînant une sous-occupation de longue durée. Une préparation conjointe association-SIAO-Etat pourrait être un facteur facilitant pour un schéma hivernal adapté à la demande réelle. Le calendrier d'ouverture ainsi que les fléchages des publics doivent être réfléchis en amont pour une meilleure cohérence de l'ensemble.



L'identification des bâtiments disponibles pour l'accueil du public reste un problème majeur.

Pour chaque site ouvert, il s'agit ensuite de mobiliser les partenaires locaux indispensables à son bon fonctionnement. De manière générale, une mobilisation des acteurs locaux, notamment des collectivités territoriales, des associations et de l'ensemble des partenaires, semble être un vecteur d'amélioration possible.



Une offre de mise à l'abri, et donc une réponse à la demande, très inégale en fonction des publics ; ainsi, les femmes et les couples sont très nombreux à solliciter le 115 toute l'année et le parc d'hébergement ne permet pas de répondre à cette demande.



La fermeture pendant l'hiver des places exceptionnelles liées au « grand froid » et celle des sites hivernaux ont entraîné de nombreuses « remises à la rue » (151 personnes).



La période de « grand froid » au mois de janvier a mis en lumière les capacités de l'Etat et du territoire à répondre à l'ensemble de la demande.

«Pendant 10 jours j'ai vraiment eu l'impression de travailler au 115».

Un écoutant 115

Hébergement

logement d'insertion

DEMANDES REÇUES

DEPUIS 2011
23 184

DEMANDES REÇUES

EN 2015

4 725

PRÉCONISATIONS
D'HÉBERGEMENT

68%

PLACES
D'HÉBERGEMENT

2 410

PLACES
D'HÉBERGEMENTS
MISES À DISPOSITION
DU SIAO

577

ADMISSIONS EN
STRUCTURES
D'HÉBERGEMENT

475

PLACES DE LOGEMENTS
D'INSERTION
MISES À DISPOSITION

1344

LOGEMENTS
TEMPORAIRE ET ADAPTÉ

5 800

+ SOLIBAIL : 917 SUR LE
TERRITOIR

ADMISSIONS EN
LOGEMENTS D'INSERTION

825

MÉNAGES

*Données exprimées
en ménages

Le pôle hébergement réceptionne et qualifie toute demande d'hébergement et de logement d'insertion (temporaire et adapté) adressée au SIAO 93 via l'application SI-SIAO. Le renforcement de l'équipe administrative sur les deux derniers exercices vient rendre possible un traitement quasi exhaustif des demandes reçues dans des délais raisonnables.

Si la demande est considérée éligible et complète, une proposition d'orientation adaptée au profil du ménage est effectuée suite à la mise à disposition d'une place ou d'un logement par les structures du territoire.

L'année 2016, comme tous les ans, est marquée par une inadéquation forte entre l'offre et la demande que l'on peut décliner selon trois modalités :

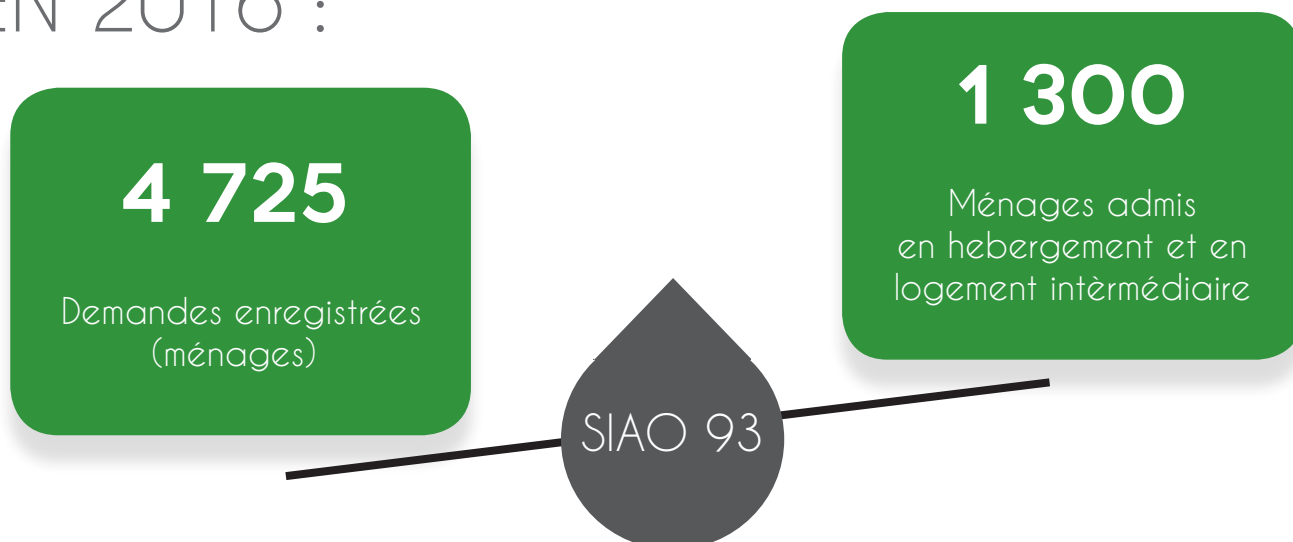
- > inadéquation entre le nombre de demandes et le nombre de places pour les dispositifs d'hébergement
- > inadéquation entre les exigences des critères et le profil des demandeurs pour le logement intermédiaire
- > inadéquation entre la typologie des logements captés et la taille des ménages pouvant prétendre au dispositif pour l'intermédiation locative.

Malgré ces constats généraux qui se répètent depuis la mise en œuvre du SIAO en 2011, le taux de réponses positives poursuit son augmentation pour atteindre une réponse pour moins de quatre demandes. En effet, de nouvelles solutions d'hébergement-logement ont été mises à disposition du SIAO en 2016, à savoir :

- > la pérennisation de 111 places d'hébergement au terme de la période de veille saisonnières,
- > la mise à disposition de 131 places dites « ALTHO » d'hébergement alternatif à l'hôtel,
- > la poursuite de la montée en charge des mises à disposition de logements temporaires (FTM, RS, FJT, RJA, ALT, SOLIBAIL) et adaptés (PF, RA).

Néanmoins, le renforcement de l'offre d'hébergement se concentre sur certains publics (les personnes mises à l'abri à l'hôtel ou en structure temporaire, et plus particulièrement les ménages proches de l'accès au logement pour les places ALTHO et les logements SOLIBAIL) avec l'inquiétude pour le SIAO de créer des « filières » et de rendre encore moins visibles certains types de publics. Ces craintes sont particulièrement fondées concernant les ménages hébergés chez des tiers et ceux qui ne bénéficient pas de l'intervention d'un travailleur social ou d'un autre professionnel du secteur en capacité de faire remonter leurs besoins d'hébergement ou de logement d'insertion.

EN 2016 :



I. LA DEMANDE en hébergement/logement d'insertion

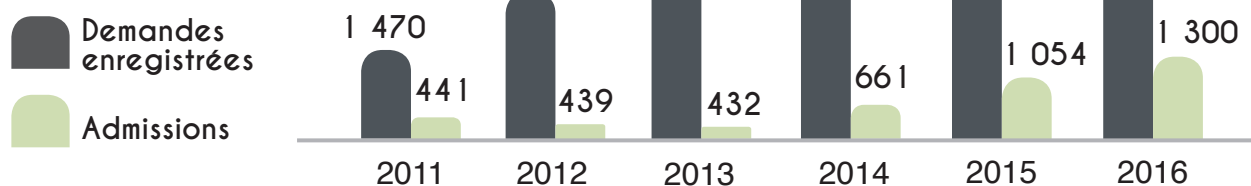
En 2016, le SIAO de Seine-Saint-Denis a reçu 10 238 demandes d'hébergement ou de logement adapté, qui concernaient 4 725 ménages, soit 9 255 personnes (un ménage pouvant émettre plusieurs demandes au cours de la même année).

Si l'on considère le nombre de ménages différents ayant effectué une ou plusieurs demandes auprès du SIAO-93, cela représente une augmentation de 4,5% de la demande par rapport à l'année 2015. Le volume de la demande (en ménages différents) a ainsi atteint le niveau de l'exercice 2014.

D'autre part, 1 300 ménages ont été admis au sein d'une structure d'hébergement ou un dispositif de logement adapté pendant l'année 2016. Ainsi, pour 10 ménages ayant exprimé une demande en 2016, 3,8 ménages ont pu accéder à un hébergement ou à un logement d'insertion via le SIAO-93.

Rappel : qu'est-ce qu'une demande au SIAO ? C'est l'énonciation d'un besoin de logement ou d'hébergement argumenté par des informations relatives à la situation administrative, aux ressources et dépenses, à la composition du ménage à l'ensemble des éléments que le ménage, avec le travailleur social, identifieront pour caractériser celle-ci.

Demandes et admissions depuis 2011 (en ménages)

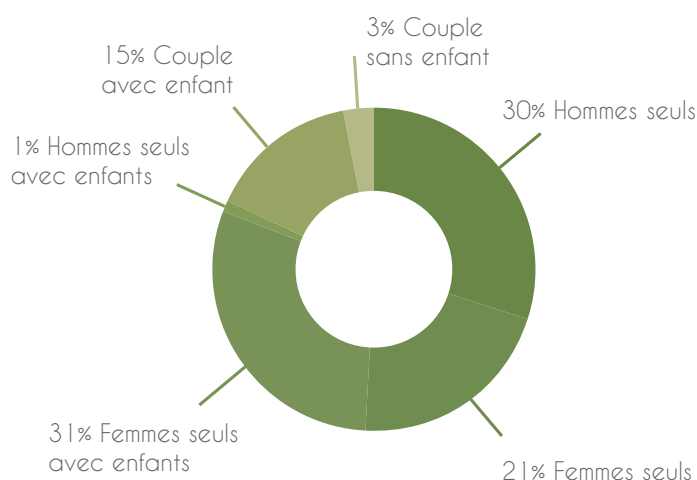


1. Le profil des demandeurs

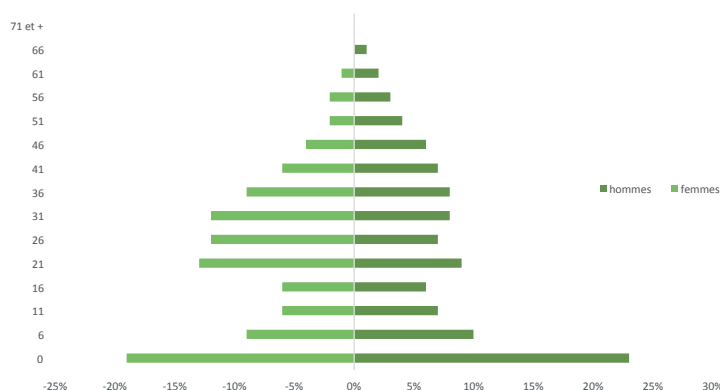
En 2016, 9 255 personnes, soit 4 725 ménages ont adressé une ou plusieurs demandes au SIAO de Seine-Saint-Denis.

> Typologie des ménages

Les personnes isolées représentent à elles seules plus de la moitié des demandes reçues par le SIAO 93 (51%) et les familles monoparentales, presque exclusivement composées des femmes, en représentent près d'un tiers (31%). Par rapport à l'année 2015, l'exercice 2016 est marqué par une légère hausse de la demande des hommes isolés (+3%) et par une petite diminution des demandes provenant de couples avec enfants (-2%).



> Âge et sexe des demandeurs



La part de mineurs parmi les personnes en demande au SIAO-93 est de 38%, dont 6% d'enfants de moins de trois ans. Les jeunes de 18 à 24 ans représentent 12,7% des demandeurs, quant aux personnes de plus de 65 ans, elles représentent 1% des demandes. Si les femmes sont surreprésentées parmi les personnes de 18 à 49 ans, ce ratio s'inverse pour les personnes de 50 ans et plus. Au total, 54% des demandeurs sont des femmes et 46% des hommes. Cette répartition est semblable à celle de l'année 2015, on peut cependant souligner une hausse de 2% des jeunes de 18 à 24 ans.

> Nationalité (des demandeurs + de 18 ans)



Nationalité française : 24 %



Nationalité européenne : 7 %



Nationalité hors UE : 52 %



Non renseigné : 17 %

Une demande sur 2 provient de personnes de nationalité étrangère (hors UE) et environ une demande sur 4 provient de personnes de nationalité française.

Avec titre de séjour valide au delà du 31.12.2016 : 24%

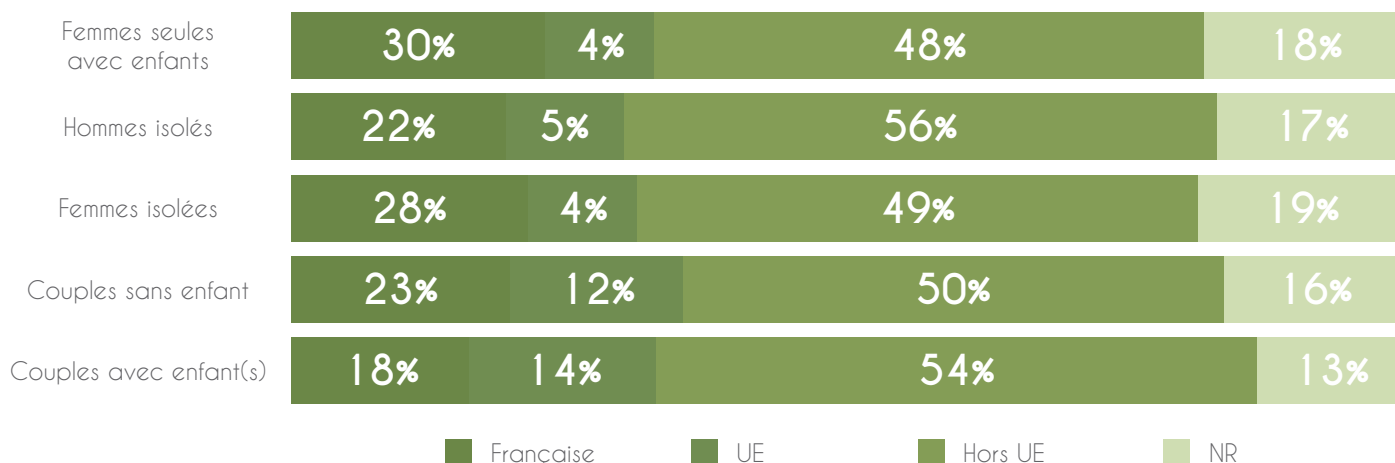
Avec fin de validité du titre de séjour avant le 31.12.2016 : 17%

Non renseigné : 59%

On peut noter une légère augmentation des demandeurs de nationalité extra-communautaire (+3%) et des demandeurs de nationalité française par rapport à l'année 2015 (+2%).

Le logiciel SI-SIAO est mieux pris en main par les prescripteurs qui se sont familiarisés à son usage, ce qui explique la diminution du nombre de personnes pour qui la donnée n'est pas renseignée ; leur part reste cependant importante (17% concernant le renseignement de la nationalité et 59% concernant l'information sur la validité du titre de séjour), ce qui peut compliquer l'orientation vers un dispositif d'hébergement ou de logement d'insertion pour le SIAO-93.

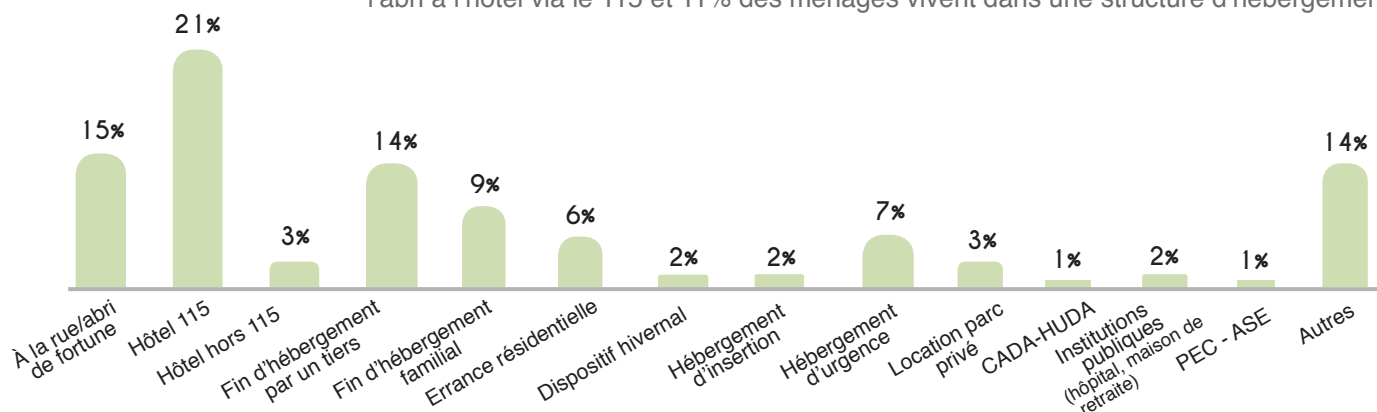
> Typologie du ménage et nationalité



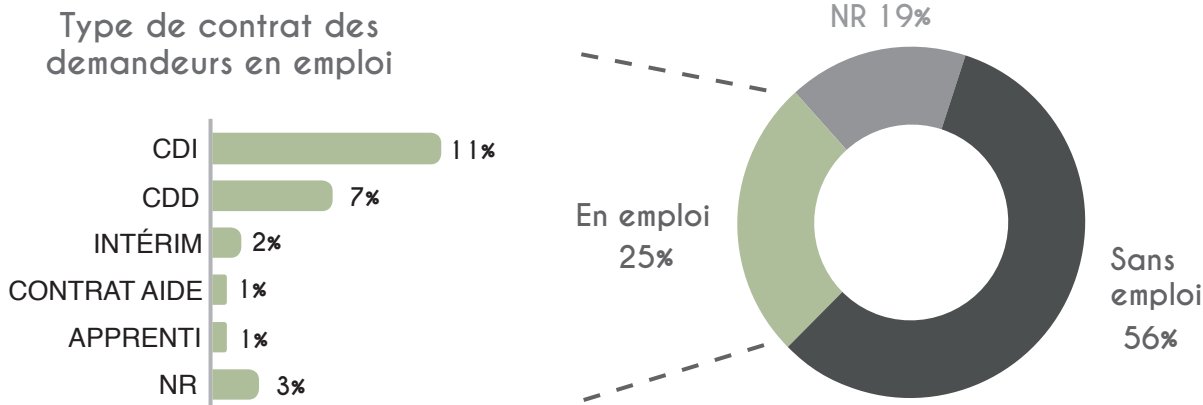
Si les personnes de nationalité étrangère représentent 52% du total des adultes ayant émis une demande auprès du SIAO de Seine-Saint-Denis, leur proportion parmi les hommes isolés est particulièrement importante (56% du total des hommes isolés). Plus que les autres, les personnes de nationalité européenne, qui ne représente que 7% du total de l'effectif, sont en couple avec enfant (14% du total des adultes en couple avec enfant). Quant aux personnes de nationalité française, qui constituent 24% de l'effectif total, elles représentent un tiers du total des femmes seules avec enfant(s).

> Situation au moment de la demande (en ménages) :

21% des demandes proviennent de ménages qui se trouvent soit en situation de rue ou abri de fortune, soit en errance résidentielle. 23% des ménages demandeurs sont hébergés par de la famille ou des tiers, 21% sont mis à l'abri à l'hôtel via le 115 et 11% des ménages vivent dans une structure d'hébergement.



> Situation professionnelle des demandeurs (+ de 18 ans)



On retrouve le même équilibre qu'en 2015 avec 56% des personnes (majeures) en demande sans emploi et 25% disposant d'un emploi. Parmi ces dernières, 46% sont embauchées en CDI et 28% en contrats précaires. La part des champs non renseigné a nettement baissé depuis l'année dernière, ce qui dénote d'une meilleure utilisation du SI-SIAO par les prescripteurs. Cependant, le SI-SIAO n'est à ce jour pas encore un outil fiable pour analyser les ressources des ménages en demande, car cet indicateur reste très partiellement renseigné.

2. Le traitement des demandes

En 2016, 10 238 demandes ont été reçues par le SIAO de Seine-Saint-Denis ; et 94% de ces demandes ont été traitées entre le premier janvier 2016 et le 30 avril 2017. Cela représente une augmentation de 16 points par rapport au volume de demandes traitées sur l'année précédente. 5,7% des demandes ont été traitées en Commission partenariale d'orientation (CPO) et 94,3% par les chargés de mission SIAO ou dans le cadre du nouveau temps de traitement, la Commission de traitement de la demande (CTD) mise en place en 2016.

Au regard du volume de demandes à traiter, la Commission partenariale d'orientation s'est avérée insuffisante. Un nouveau temps de traitement collectif associant les partenaires du SIAO, qui avait déjà été expérimenté mais qui s'était essouffé, a été réinitié en fin d'année 2016 à raison d'une demi-journée par semaine. Ce nouveau temps de travail intitulé « commission de traitement de la demande » permet de traiter en moyenne 250 demandes d'hébergement par demi-journée, et d'accélérer ainsi considérablement le temps de traitement de celle-ci.

La durée d'activité d'une demande

Depuis 2016, l'ensemble des demandes d'hébergement adressé au SIAO 93 (hors service social départemental) s'effectue via le SI-SIAO. L'année 2016 a été marquée pour le SIAO de la Seine-Saint-Denis par la mise en place d'une durée d'activité de la demande à partir du mois de septembre. Ainsi, une demande d'hébergement transmise au SIAO 93 doit désormais être réactualisée par le prescripteur tous les six mois, dans le cas contraire, elle n'est plus considérée comme active. Ce choix est relatif à un impératif de concordance entre les informations transmises par les prescripteurs et la situation réelle des demandeurs, afin que le SIAO puisse orienter au mieux les ménages vers les dispositifs adaptés à leurs besoins. Il est aussi en lien avec le cadre de convergence régional défini par la DRIHL en janvier 2016, qui préconise des évaluations sociales de moins de 3 mois (durée d'activité difficilement tenable en Seine-Saint-Denis). Cette mise en place de la durée d'activité de la demande a induit d'importants changements dans le fonctionnement du SIAO 93 et de nouvelles pratiques d'utilisation pour les prescripteurs : les effets de ce nouveau fonctionnement seront visibles sur l'exercice 2017.

En 2016

1989 utilisateurs

805 utilisateurs formés dont
370 en 2016

433 structures rattachées
(dont 273 premier accueil
dont 160 hébergements)

13 formations

L'application SI-SIAO

L'utilisation du logiciel SI-SIAO a été élargie en 2016 à l'ensemble des acteurs effectuant des demandes d'hébergement au SIAO-93, y compris aux circonscriptions de service social du Conseil départemental.

Une partie des dysfonctionnements du logiciel ont été résorbés par la version actuelle (5.8.4). Cet outil est aujourd'hui mieux pris en main par les prescripteurs et permet à ces derniers un meilleur suivi de leurs demandes. Néanmoins, un certain nombre de difficultés dans l'utilisation quotidienne du SI-SIAO persistent et le SIAO de la Seine-Saint-Denis participe régulièrement à des ateliers régionaux visant à améliorer l'application afin qu'elle réponde au mieux aux besoins des SIAO comme aux besoins des prescripteurs. Il faut également souligner qu'au titre de ses missions d'observation sociale, le SI-SIAO ne permet toujours pas d'avoir de véritable lisibilité sur le parcours des usagers.

La Commission partenariale d'orientation (CPO)

La CPO, instaurée par la circulaire du 8 avril 2010, constitue un espace collégial réservé à l'examen des demandes d'hébergement reçues par le SIAO et leur orientation vers des places disponibles. En raison de la saturation de presque tous les dispositifs d'hébergement et de logement d'insertion en Seine-Saint-Denis, la CPO positionne les demandes sur des listes d'attente.

La CPO a lieu chaque jeudi matin. Elle commence par l'étude d'une moyenne de 11 demandes anonymées. Elle se poursuit par l'examen de situations problématiques de personnes hébergées en structure et dont le parcours d'hébergement est bloqué. Il s'agit de comprendre tout ce qui fait frein à la continuité du parcours, et d'identifier collectivement les besoins et les solutions possibles. Ces situations sont apportées et présentées directement par le travailleur social référent du ménage.

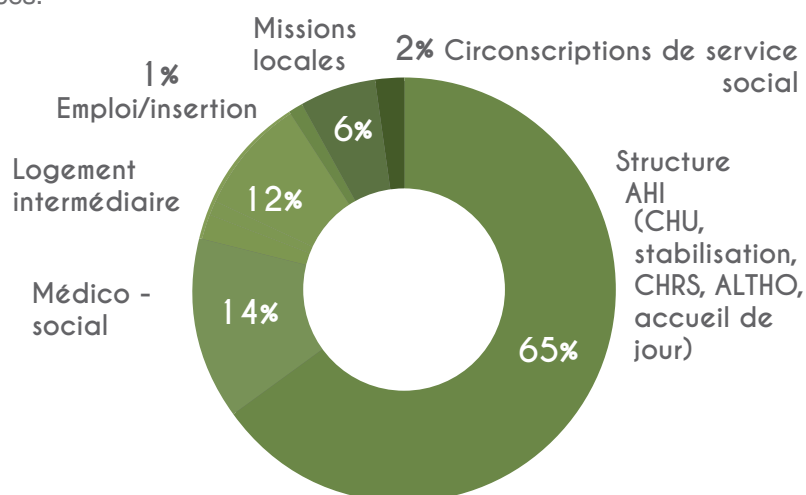
En 2016

49 Commissions partenariales
d'orientation avec **476**
participants

540 demandes de logement/
hébergement étudiées et
positionnées sur liste d'attente

Examen de **108** situations
de personnes hébergées et
considérées comme «bloquées»

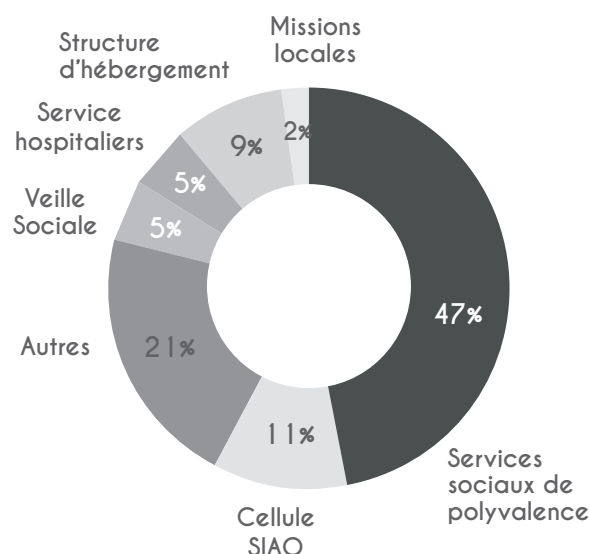
Les commissions constituent des lieux de partage d'expériences et de pratiques, ainsi qu'une instance de diffusion d'informations sur les différents dispositifs d'hébergement et de logement et de leurs critères d'accès.



La CPO se compose de professionnels du champ de l'hébergement et du logement d'insertion, de travailleurs sociaux intervenant au titre de la protection de l'enfance ou en CMP, et des conseillers en insertion des missions locales. Les professionnels des services sociaux polyvalents de secteur (Conseil départemental et CCAS) n'investissent cet espace que très ponctuellement.

Les prescripteurs

Le travail poursuivi avec l'ensemble des circonscriptions de service social du Conseil départemental a porté ses fruits, en témoigne la part croissante de ces prescripteurs (passant de 41% à 47% des demandes transmises entre 2015 et 2016). La Cellule d'évaluation sociale du SIAO 93 est prescriptrice de 11% des demandes, 9% des demandes sont transmises au SIAO 93 par des structures d'hébergement d'urgence, de stabilisation ou d'insertion, 5% de la demande est émise par les acteurs de la veille sociale (accueils de jour et équipes mobiles d'aide du Samu social 93), 5% par les services sociaux hospitaliers et 2% par les missions locales. L'importante proportion de prescripteurs inscrits dans la catégorie « autre » s'explique par une utilisation non encore totalement maîtrisée du logiciel par l'ensemble des services prescripteurs.



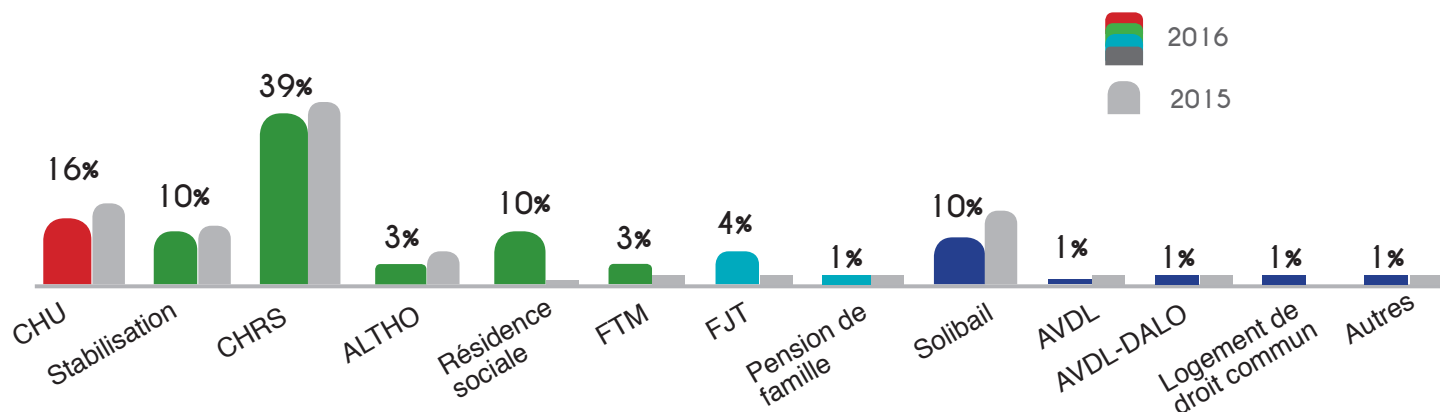
Les préconisations

94% des demandes de l'année sont passées en commission d'orientation et ont fait l'objet d'une ou plusieurs préconisations de la part du SIAO, ce qui représente 4 440 ménages.

Le CHRS reste le premier dispositif préconisé avec 39% des préconisations, suivi du CHU (16%), de l'hébergement de stabilisation (10%) et du Solibail (10%). Par rapport à l'année 2015, on note 7% de moins de préconisations pour les dispositifs de type CHRS, CHU et hébergement de stabilisation, mais une augmentation de 8% des préconisations concernant des dispositifs de logement intermédiaire de type résidence sociale, FTM et FJT. On peut supposer qu'un important travail de pédagogie mis en place au sein des commissions de traitement de la demande a permis une meilleure connaissance et une plus grande mobilisation des dispositifs de logement intermédiaire, et donc in fine une orientation plus adaptée au profil des demandeurs. Le volume de préconisations vers l'intermédiation locative (Solibail) est lui aussi en baisse de 3 points par rapport à l'année dernière. Cela peut être mis en lien avec le développement du dispositif Alternative à l'hôtel (ALTHO) dont les critères d'éligibilité se rapprochent de ceux du Solibail, qui concentrait en 2016 3% des préconisations.

> Préconisations du SIAO

(effectif total : 4 704 ménages)



FOCUS

Errance résidentielle et situation de rue

1 530 personnes, dont 376 enfants (soit 1007 ménages) étaient en errance résidentielle ou en situation de rue quand leur demande a été transmise au SI-SIAO durant l'année 2016.

Un public majoritairement adulte avec un tiers d'enfant

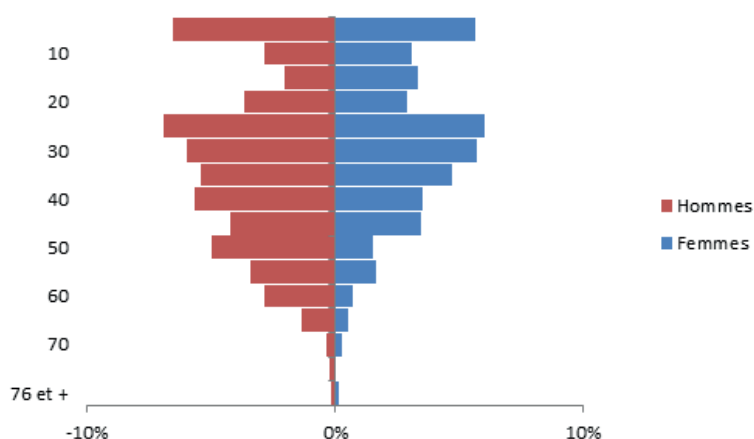
Les enfants représentent 27% des personnes à la rue, contre 39% du total des demandeurs du SIAO. Les personnes à la rue et en errance de plus de 50 ans et plus, quant à elles, sont surreprésentées (13% des personnes à la rue contre 8% du total des demandeurs). C'est également le cas, mais dans une moindre mesure, des jeunes de 18 à 24 ans (16% du public à la rue contre 13% du total des demandeurs).

Une prédominance de profils masculins

Les personnes en situation de rue sont pour 57% des hommes, qui sont donc plus nombreux que la moyenne à être en situation de rue (ils représentent 46% des demandeurs sur le SI-SIAO), a contrario, les femmes sont 43% à être en situation de rue (alors qu'elles représentent 54% du total des personnes en demande).

Les hommes isolés, première catégorie de ménages à la rue

La présence d'enfant(s) permettant d'accéder plus facilement à une mise à l'abri à l'hôtel, on constate sans surprise que les personnes seules et les couples sans enfant sont surreprésentés parmi les personnes en errance ou à la rue. Cela est particulièrement marqué pour les hommes seuls, qui représentent 52% des ménages en situation de rue alors qu'ils ne correspondent qu'à 30% de l'effectif total des ménages en demande.



Typologie des demandeurs en errance ou à la rue
(effectif total : 1007 ménages)

52% Hommes seuls	21% Femmes seules	13% Femmes seules avec enfants
2% Hommes seuls avec enfants	9% Couple avec enfant	3% Couple sans enfant

Une surreprésentation des personnes de nationalité française

On peut constater une surreprésentation des personnes de nationalité française parmi les personnes à la rue et en errance (27% contre 24% de l'effectif total). Au contraire, si les personnes de nationalité extra-communautaire représentent 52% de l'ensemble des demandeurs, ils ne sont que 42% en situation de rue ou d'errance. Cela peut s'expliquer par le fait que les personnes de nationalité extra-européenne représentent plus de la moitié (55%) des familles avec enfant (couples et femmes monoparentales confondues).

Nationalité des personnes adultes en errance

Un quart des adultes en errance travaillent

18% des adultes en situation de rue ou en errance travaillent (25% pour l'effectif général), ce qui représente environ 230 personnes. Il faut ici souligner que parmi elles, 28% disposent d'un CDD (soit 65 personnes), un pourcentage similaire à l'ensemble des demandeurs.

 Nationalité française : **27 %**

 Nationalité européenne : **10 %**

 Nationalité hors UE : **42 %**

 Non renseigné : **22 %**

FOCUS

Femmes victimes de violence

422 personnes victimes de violence ont transmis une demande d'hébergement ou de logement au SIAO de Seine-Saint-Denis en 2016, ce qui représente 7% du total des personnes adultes en demande et 413 ménages. Il faut ici préciser que ce chiffre est probablement sous-évalué en raison d'une utilisation encore non totalement maîtrisée par l'ensemble des prescripteurs du territoire.

87% de femmes, qui se situent majoritairement dans la tranche des 25-49 ans

87% de ces personnes sont des femmes, et elles sont particulièrement nombreuses dans la tranche d'âge des 25-49 ans (74% des personnes victimes de violence dans cette tranche d'âge, alors qu'elles représentent 66% de l'effectif total des personnes en demande).

Une majorité de femmes isolées et de femmes seules avec enfant

Parmi les personnes touchées par cette problématique, on peut noter une forte surreprésentation des femmes isolées (39% des victimes de violence, contre 11% de l'effectif total), ainsi que des femmes seules avec enfant (48% des personnes victimes de violence contre 40% du total de l'effectif). Au contraire, les personnes en couple avec enfant sont largement sous-représentées sur cette problématique (3% contre 29% du total des demandeurs).

Les extra-communautaires plus touchés par la problématique de violence ?

Les personnes de nationalité extra-communautaire sont plus touchées par la violence (58%, alors que les personnes de nationalité extra-européenne concernent 52% de l'ensemble des demandeurs), alors que les Français semblent légèrement moins touchés (20% des personnes victimes de violence, alors que les Français représentent 24% de l'effectif total).

Victimes de violence: typologie de ménages
(effectif total: 413 ménages)

48%

Femme seule
avec enfant(s)

40%

Femme isolée

9%

Homme isolé

48%

Couple
avec
enfant(s)

Motifs de la demande, un indicateur à analyser avec précaution

Les motifs de la demande constituent également un item qu'il faut aborder avec précaution étant donné que ce champ de l'évaluation n'est pas systématiquement renseigné correctement par tous les prescripteurs. Cet item permet cependant de constater que les personnes victimes de violence apparaissent surreprésentées sur les motifs «inadaptation du logement» (6% des personnes victimes de violence contre 0% de l'effectif total), «séparation ou rupture des liens familiaux» (9% des personnes victimes contre 1% de l'effectif global) et «sortie d'hébergement» (14% contre 11% de l'effectif total).

Emploi et ressources

Les personnes adultes victimes de violence sont moins nombreuses à travailler (64% sont sans emploi contre 56% de l'effectif total), mais elles sont au contraire plus nombreuses à disposer de ressources (48% contre 22% de l'effectif total).

Des prescripteurs spécifiques : les CHU et les accueils de jour surreprésentés

Parmi les prescripteurs des demandes pour les personnes victimes de violence, on peut noter une importante surreprésentation des CHU (10%, alors qu'ils ne représentent que 8% des prescripteurs pour l'ensemble des demandes des ménages). Les accueils de jour sont également plus nombreux à émettre des demandes auprès du SIAO pour les personnes victimes de violence (ce qui est probablement impacté par les effectifs de l'association Amicale du Nid, qui dispose entre autre d'un accueil de jour réservé aux femmes), mais également des «autres plates-formes» (en particulier les missions locales). A contrario, le Conseil départemental est nettement sous-représenté parmi les prescripteurs des victimes de violence (19% contre 43% de l'effectif total des ménages demandeurs).

FOCUS

Familles monoparentales

Les familles monoparentales représentent 41% des personnes en demande de logement ou d'hébergement auprès du SIAO-93, soit 31% du total des ménages demandeurs. Cela correspond à 3 916 personnes.

Des femmes chefs de familles, deux fois plus victimes de violence

91% des chefs de ménage des familles monoparentales sont des femmes, et 76% d'entre eux se situent dans la tranche d'âge des 25-49 ans (10 points de plus que sur l'ensemble des personnes adultes en demande). Les familles monoparentales sont presque deux fois plus touchées par la problématique de violence que la moyenne (12% des adultes en ménage monoparental contre 7% de l'ensemble des adultes).

1,6 enfant en moyenne sur la demande d'hébergement

Si l'on considère le nombre d'enfant à héberger, on compte en moyenne 1,6 enfant par ménage monoparental, alors que les familles avec enfant (toute typologie confondue) comptent en moyenne 1,7 enfant par ménage. 8% des ménages monoparentaux effectuent leur demande auprès du SIAO sans leur enfant, 76% effectuent leur demande pour un ou deux enfants, et 15% effectuent leur demande pour trois enfants ou plus. Il faut ici adopter une précaution de lecture, car il s'agit bien du nombre d'enfant présent sur la demande d'hébergement, qui peut être différent du nombre d'enfant de la famille.

Une surreprésentation des personnes de nationalité extra-européenne

On peut constater une légère surreprésentation des personnes de nationalité extra-européenne parmi ces chefs de familles monoparentales (57% contre 52% de l'ensemble des demandeurs), ainsi qu'une légère sous-représentation des personnes de nationalité française (21% contre 24% de l'effectif total).

Des familles moins concernées par les situations de rue et plus souvent mises à l'abri à l'hôtel

Sans surprise, les ménages monoparentaux sont beaucoup moins concernés par les problématiques de rue et d'errance (10% des ménages monoparentaux, alors que 21% de l'ensemble des ménages en demande sont en situation de rue ou d'errance résidentielle). La présence d'enfant étant en effet déterminante pour accéder à une mise à l'abri, ces ménages sont plus que les autres hébergés à l'hôtel via le 115 (38% des ménages contre 23% de l'effectif total).

Nationalité des personnes adultes en famille monoparentale
(effectif total: 1 642 personnes)

57%

Hors UE

21%

Française

15%

NR

6%

UE

Des familles qui disposent moins souvent de ressources

Les ménages monoparentaux semblent être moins nombreux que les autres à disposer de ressources (69% sont sans ressource contre 56% de l'ensemble des ménages en demande). Ils sont moins nombreux à disposer de revenus d'activité (13% contre 17% du total des ménages demandeurs), mais bénéficient plus que les autres des ressources liées à la présence d'enfants (7% perçoivent le RSA majoré contre 3% de l'effectif total, et 16% bénéficient des allocations familiales contre 7% de l'effectif total des ménages).

Des prescripteurs spécifiques : le Conseil départemental et le 115 surreprésentés

Les ménages monoparentaux sont plus nombreux que les autres à être orientés vers le SIAO-93 par le 115 (13% contre 8% de l'effectif total des ménages, ce qui peut s'expliquer par le travail effectué par la cellule et le service d'accompagnement des ménages à l'hôtel du SIAO-93) ainsi que par le Conseil départemental (46% contre 39% du total des ménages).

II. LES RÉPONSES

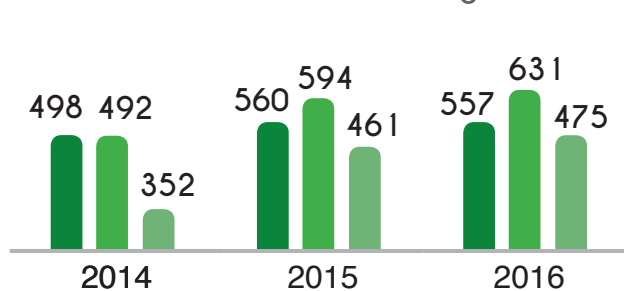
Une équipe renforcée pour faire face à l'accroissement de l'activité

La meilleure connaissance du territoire via les rencontres régulières (entre trente et soixante par chargé de mission) avec l'ensemble des prescripteurs et gestionnaires génère un accroissement important de l'activité puisque cette année, le service insertion a dû traiter plus de vingt et un mille e-mails (dix-huit mille en 2015).

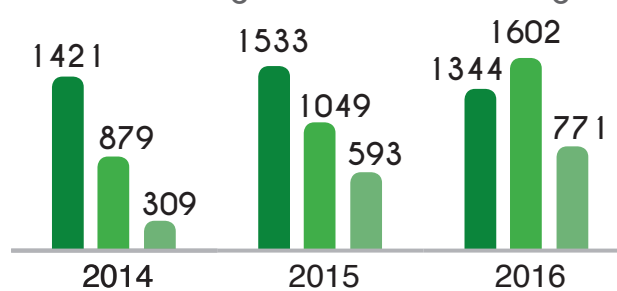
Cette année a donc été charnière dans la prise en compte du besoin de soutien administratif pour le service insertion du SIAO afin d'améliorer l'ensemble du traitement de la demande : de la réception de celle-ci, jusqu'à la qualification des entrées ou des refus en structure, puisqu'un agent administratif a rejoint l'équipe en milieu d'année. Par conséquent, celle-ci se compose, fin 2016, d'un chef de service, trois chargés de mission et un agent administratif, une chargée de relogement viendra renforcer l'existant au premier janvier 2017.

	Mise à disposition			Positionnements			Admissions		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
CHU pérenne	161	182	161	109	177	176	93	170	143
STAB	134	164	134	187	175	167	123	138	109
CHRS	190	181	190	196	206	223	136	140	183
ALTHO	72	33	72	0	36	65	0	13	40
Récap. AHI	498	560	557	492	594	631	352	461	475
Logt. Inter	204	550	709	372	456	646	141	253	477
Solibail	1212	925	543	497	533	856	164	307	294
ALT	5	58	92	10	60	100	4	33	54
TOTAUX	1919	2093	1901	1371	1643	2233	661	1054	1300

Mise à disposition, positionnements et admissions AHI en ménages



Mise à disposition, positionnements et admissions logt. d'insertion en ménages



■ Mise à disposition ■ Positionnements ■ Admissions

Nombre de places en Seine-Saint-Denis (Mars 2017)

740
CHU

261
STAB

1204
CHRS

205
ALTHO

5800
Logt. Inter

917
Solibail

1. Des gestionnaires mettent leurs places à disposition du SIAO 93...

La mise à disposition de l'ensemble des places d'hébergement et de logements d'insertion est en augmentation très importante sur la période 2014-2016 (+92% hors SOLIBAIL) et relativement importante sur la période 2015-2016 (+16% hors SOLIBAIL), principalement grâce aux dispositifs de logements d'insertion. Un besoin d'homogénéisation des mises à disposition devient indispensable entre les différents dispositifs et gestionnaires afin de pouvoir assurer une réponse plus cohérente aux demandeurs ainsi qu'aux personnes qui les accompagnent.

> Hébergement

Le processus de mise à disposition des places d'hébergement est aujourd'hui bien connu de l'ensemble des acteurs du territoire et de plus en plus de structures utilisent le SI-SIAO. Le nombre de places disponibles reste stable entre 2015 et 2016 et augmente légèrement sur la période 2014-2016 (+11%) grâce à la montée en puissance du dispositif alternative hotel (ALTHO). Au-delà du nombre de places insuffisant, le principal point d'achoppement demeure le taux de rotation insuffisant dans les structures. Les nombreuses réhabilitations en cours compliquent encore davantage la possibilité d'avoir des places d'hébergement disponibles.

Places d'hébergement mises à disposition du SIAO 93

	2016	2015	2014
CHU pérennes	161	182	115
STAB	134	164	183
CHRS	190	181	200
ALTHO	72	33	
TOTAL	190	181	200

> Logement intermédiaire

La montée en puissance des places mises à dispositions est significative sur la période 2014-2016 puisque le SIAO 93 a reçu 3,5 fois plus de propositions de logements d'insertion.

Places d'hébergement mises à disposition du SIAO 93

	2016	2015	2014
MAD	709	550	204

Cette augmentation de l'offre, fruit du travail collaboratif entre l'équipe insertion du SIAO, les gestionnaires et l'UD-DRIHL, représente une réelle aubaine pour les familles du territoire et prescripteurs qui ont su s'en saisir: 6% de préconisations vers du logement Intermédiaire en 2014, 11% en 2015 et 19% en 2016.

L'objectif étant de réguler les 5800 places du contingent préfectoral (sur les 18 000 places du territoire), le nombre de places restant à capter par le SIAO reste important. Néanmoins, l'impact direct sur la fluidité du parcours des ménages est à relativiser puisque la majeure partie d'entre elles sont des places de foyer de travailleurs migrants non soumise à l'obligation de turn over mais pour lesquelles un important plan de transformation est en cours. L'année 2016 a vu la concrétisation des échanges entre gestionnaires spécifiques gérant des places réservées pour un public « jeune », le SIAO et l'UD-DRIHL puisque l'ensemble des places du contingent de FJT, RJAM ou RJA ont bien été mises à disposition du SIAO (297 logements pour un parc d'environ 500 places contingentées préfecture).

> Solibail

L'année 2016 n'a pas vu le nombre de captation de nouveaux logements augmenter en Seine-Saint-Denis puisque celui-ci reste stable, aux alentours des 900 logements, soit 20% du parc total du Solibail en Ile-de-France (environ 4450 logements). La mise à disposition des logements vacants reste difficile à comptabiliser dans la mesure où ce dispositif est régi par des critères de priorités en lien avec les différents SIAO d'île de France, les nouvelles captations, ainsi que la nécessité pour les ménages demandeurs d'avoir au préalable bénéficié d'une prise en charge. Néanmoins, l'année 2017 devrait permettre une hausse des mises à disposition puisque l'Etat souhaite que les gestionnaires captent 252 logements supplémentaires sur le territoire sequano-dionysien pour la période 2017-2018.

2. Permettant au SIAO de leur proposer des candidatures...

Au vu des préconisations faites par les prescripteurs retravaillées dans le cadre des commissions du SIAO, le besoin des 4725 ménages relève pour près de 70% de l'hébergement. Néanmoins, l'offre proposée par le volet insertion du SIAO est à l'exact opposé : 70% de l'offre faites par les opérateurs du logement d'insertion (logement intermédiaire et intermédiation locative-Solibail) et uniquement 28% pour de l'hébergement.

Pour autant, malgré cette inadéquation qui perdure, le nombre de positionnements augmente fortement d'une année sur l'autre : + de 60% d'augmentation du nombre de positionnements entre 2014 et 2016 pour un total de 2233 ménages positionnés en 2016.

> Hébergement

Le constat des années précédentes reste le même quant à la tension due à l'inadéquation flagrante sur le territoire entre la demande et l'offre d'hébergement. L'orientation vers ces dispositifs par le SIAO s'organise selon l'urgence de la situation des personnes en demande. Ainsi 30% des personnes orientées étaient mises à l'abri en hôtel 115 et 28% dans le cadre de la veille saisonnière. De plus la question de l'hébergement sur le territoire ne peut se faire sans prendre en compte à sa réelle mesure le besoin de fluidité et d'équilibre des structures. En 2016, 14% des publics orientés étaient déjà pris en charge au sein d'une structure d'hébergement. Le travail d'identification du réel besoin d'accompagnement des ménages, par conséquent des structures les plus adaptées, nécessite régulièrement un contact avec les prescripteurs. On relève une stabilité du nombre de ménages positionnés et ayant intégré une

Nombre de ménages positionnés sur le dispositif ALTHO

	2016	2015
ALTHO	65	36

En ce qui concerne le dispositif Altho, l'année 2016 voit doubler le nombre de places et le nombre d'admissions des ménages par rapport à 2015, année de sa mise en place, ce qui compense les légères baisses de places mises à disposition sur les dispositifs d'hébergement d'urgence et de stabilisation.

Le ratio entre les mises à dispositions de places par les gestionnaires et les admissions se réduit fortement entre 2014 et 2016 (85% des places sont annoncées comme pourvues en 2016 alors que seulement 70% l'étaient en 2014). Le SIAO explique cette évolution par une connaissance des attentes des structures et de leurs particularités de plus en plus fine, une augmentation de l'utilisation des services du volet insertion du SIAO par les gestionnaires et enfin une amélioration des outils d'observation et de suivi de la demande au SIAO93.

> Logement intermédiaire

Aujourd'hui la plupart des logements d'insertion proposés dans le territoire a pour vocation d'accueillir des personnes isolées; or, 46% des ménages en demande d'hébergement-logement d'insertion compte au minimum un enfant. Malgré cette inadéquation entre l'offre et le besoin, le nombre de ménages positionnés trouve un écho naturel au nombre de logements d'insertion mis à disposition du SIAO puisque la période 2014-2016 voit une hausse très significative des positionnements (+95%) et de 2015 à 2016 une hausse importante de 44%. Si la hausse des positionnements est consécutive à celle des places mises à disposition, les dispositifs réservés aux jeunes (foyer de jeune travailleur et résidence jeune actif) restent comme les années précédentes sans candidatures permettant l'intégration sur ces places ; et ce, malgré les efforts importants tant au niveau des rencontres avec les prescripteurs (l'intégralité des missions locales ont été rencontrées entre 2015 et 2016) qu'avec les gestionnaires.

Les délais de mobilisation des places (huit jours pour les FJT et onze jours pour les autres dispositifs de logement d'insertion) compliquent au quotidien la tâche d'une part des chargés de missions du SIAO et d'autre part la chargée de relogement qui doivent pouvoir joindre les prescripteurs ou les ménages dans des délais très courts, ce qui n'est pas toujours réalisable et explique un taux important de non positionnement sur certains dispositifs.

Nombre de ménages positionnés sur des places de logement intermédiaire

2016	2015	2014
746	516	382

> Solibail

Malgré l'équilibrage régional des logements captés (pas de nouvelle captation en Seine-Saint-Denis), l'équipe a fortement augmenté le nombre de positionnements de ménages en 2016 puisqu'on observe une hausse de 72% sur la période 2014-2016 et de 60% sur la période 2015-2016. Le recrutement d'un renfort administratif a fortement participé à cette hausse.

Le choix des typologies de logements captés ne semble plus être en adéquation avec les besoins : 8% de logements de type 1 alors que 22% des ménages orientés étaient des femmes avec un enfant et qu'il s'agissait de 32% des demandes en attentes d'orientation vers le dispositif Solibail. L'intermédiation locative du fait des « jeux » de priorités en fonction des publics et des territoires entraîne un besoin de réactivité très important (48 heures maximum pour positionner un ménage) et donc une file active de demandeurs actualisée quasi quotidiennement, ce qui demande une relation entre les services du SIAO et l'ensemble des prescripteurs du département très efficiente.

Le fait qu'il n'y ait eu que peu de captations en 2016 nous impose des positionnements sur des logements occupés, or les délais d'entrée des ménages dans leurs logements définitifs se sont accrus de manière très significative. Cette accroissement du temps de présence pour les ménages au sein d'un dispositif qu'ils ne devraient plus occuper au profit du logement de droit commun freine la fluidité nécessaire sur le territoire.

Nombre de ménages proposés à des gestionnaires SOLIBAIL

2016	2015	2014
856	533	497

3. Afin d'assurer une admission aux ménages en demande

Si le nombre d'admissions, 1300 ménages en 2016, est en hausse très significative sur la période 2014-2016 (+88%) et non négligeable entre 2015 et 2016 (+18%), ces chiffres sont à corréliser avec les besoins connus du territoire : 4725 ménages en demande d'orientations. La réponse s'est tout de même fortement améliorée puisque le volet insertion du SIAO de par la dotation du territoire, apportait en 2016 une réponse positive (admission en structure ou attribution de logement d'insertion) pour moins de quatre demandes, alors que ce ratio était d'une réponse sur plus de quatre demandes en 2015 et une réponse sur plus de neuf demandes en 2014. En 2016, ce sont 475 ménages qui ont intégré une structure d'hébergement pérennes avec accompagnement social (centre d'hébergement d'urgence pérenne, de stabilisation, de réinsertion sociale et l'alternative hotel), 477 en logement d'insertion (résidence sociale, foyer de travailleur migrant, foyer de jeune travailleur, résidence jeune actif, aide au logement temporaire et pension de famille résidence accueil) et 294 en intermédiation locative (Solibail).

> Hébergement

Sur les 143 admissions en centre d'hébergements d'urgence près de la moitié (43%) des ménages admis en 2016 étaient sortant d'une prise en charge dans le cadre de la veille saisonnière 2015-2016 ou 2016-2017 et 23% étaient sortant d'une structure d'hébergement (AHI, CADA, PEC ASE, CME etc.). Ces chiffres témoignent du besoin prégnant de fluidité dans le parcours des ménages et a fortiori de rotation dans les structures.

C'est encore plus criant dans le cadre des admissions en centre de stabilisation puisque 44% des 109 ménages admis étaient mis à l'abri dans une structure hivernale, 23% en hotel 115 et 23 % au sein d'une structure d'hébergement (AHI, CADA, PEC ASE, CME etc.). Le fait que le besoin le plus important concerne les places d'hébergement et de réinsertion sociale rend encore plus visible la nécessité de fluidité dans le parcours des ménages et la création de dispositifs complémentaires. En effet, en 2016, ce sont 190 ménages qui ont été admis en CHRS, dont 23% qui étaient mis à l'abri par le 115, 22% étaient sortant d'une structure de la veille sociale et 33% sortaient d'une structure d'hébergement. Malgré la politique nationale dite du « logement d'abord », nous voyons bien aujourd'hui que le besoin de places en structures (collective ou pas) proposant des accompagnements sociaux différenciés (accompagnement global, ou spécifique, vers l'accès au logement, pour mieux appréhender le « savoir louer » et « le savoir habiter » etc.) est encore très prégnant sur le territoire.

> Logement intermédiaire

Une admission au sein d'un logement d'insertion relève d'une certaine autonomie des ménages, a minima financière. Cette affirmation se confirme quand on observe le type de public ayant pu entrer en résidence sociale sans accompagnement. En effet, 40% des 477 ménages ayant intégré ce type de logement sont issus d'une structure d'hébergement avec accompagnement social.

Les places temporaires d'hébergement liées à la veille saisonnières permettent une lisibilité du besoin d'orientation des publics isolés : 30% des personnes ayant intégré un foyer de travailleur migrant étaient accueillies par une structure hivernale. Les places de pension de famille ou résidence accueil très largement insuffisantes sur le territoire constituent une solution pour les ménages en structures. Le champ de la santé prend lui aussi une place importante sur ce dispositif puisque 30% des personnes admises ont comme prescripteur un acteur de la santé (LHSS, CMP, hôpital psychiatrique, CSAPA etc.).

> Solibail

Dispositif historiquement ouvert pour les publics mis à l'abri en hotel 115, il est donc normal que 80% des 294 ménages qui ont accédé à ce dispositif étaient mis à l'abri à l'hotel 115 au moment de leur admission. Malgré la quasi obligation aujourd'hui d'orienter en dehors du département les personnes ne provenant pas du dispositif de mise à l'abri hôtelière, l'intermédiation locative demeure une porte de sortie non négligeable pour les personnes accueillies en structure d'hébergement : en 2016, 11% des ménages admis en Solibail étaient initialement pris en charge dans des structures relevant de l'AHJ, en CADA, en structures relevant de l'ASE, en CME etc.). Le SIAO travaille actuellement avec la DRIHL siège et l'unité départementale afin d'ouvrir les critères d'éligibilité de ce dispositif.

4. Le positionnement des ménages en demande : une science inexacte

Les principaux facteurs pouvant retarder l'occupation d'une place vacante dans un dispositif régulé par le SIAO sont d'une part les refus d'orientation, qu'ils viennent des familles ou des structures, et d'autre part la difficulté à trouver des candidatures remplissant les exigences de ces dispositifs.

370 places perdues en 2016 soit 29% des places mises à disposition du SIAO93, chiffres hors Solibail

Le nombre relativement important de refus s'explique entre autres raisons par une connaissance relative et parfois insuffisante de la variété des dispositifs existants et de l'accompagnement que ces derniers proposent. Ce facteur peut générer un manque de préparation des ménages, notamment sur l'aspect collectif de certains dispositifs.

Les refus ne doivent pas être considérés comme des sanctions lorsqu'ils sont émis par des structures ou comme des « mauvais points » lorsqu'ils proviennent des ménages.

Dans tous les cas, l'étude attentive des refus permet au SIAO de retravailler les situations des ménages demandeurs afin de trouver le dispositif le plus adapté à leurs besoins, d'où l'importance de qualifier correctement ces « échecs ».

A ce jour, ces refus demeurent peu ou mal argumentés et il n'est pas toujours aisé de distinguer les refus qui proviennent des ménages ou des structures.

Concernant la non couverture de certaines places, il s'agit bien ici de l'inadéquation entre d'une part certains dispositifs proposés sur le territoire et d'autre part une typologie de demandeurs dont la majorité peinent à remplir les critères relativement élevés demandés pour une admission.. Les dispositifs concernés relèvent principalement du logement d'insertion et particulièrement des places de FJT et de RJA (297 places mises à disposition, pour 356 positionnements et un retour de seulement 100 places pourvues). Néanmoins, il est à noter que le SIAO rencontre également des difficultés de positionnement pour certaines places extra territoriale ou trop éloignées des transports en commun sur le territoire. L'intermédiation locative engendre d'autres types de difficultés puisque les critères de priorisation et les délais de mise à disposition des logements (48 heures pour proposer une candidature) ne permettent pas au SIAO, à ce jour, de proposer des candidatures pour l'ensemble des logements hors département. Taux de couverture sur le parc sequano-dionysien de 87% et environ 40% des 294 familles ayant intégré ce dispositif l'ont été hors du département.

> Hébergement

Les 147 refus de famille ou de structures sont principalement dus à l'éloignement géographique de l'ancrage territorial des familles : lieu de travail, lieu de scolarisation des enfants ou encore lieu de prise en charge médicale le cas échéant. Concernant les travailleurs sociaux des structures, une amélioration de leur maîtrise du maillage territorial des différents partenaires pourraient les aider dans l'accompagnement qu'ils proposent au sein de leurs établissements. Le SIAO devrait tenir un rôle important dans l'information et la coordination de ces différents partenaires, mais la charge de travail actuelle ne permet actuellement pas de rendre visite ne serait-ce qu'une fois par an à l'ensemble des structures.

> Logement intermédiaire

Les refus des familles se cristallisent principalement autour de la qualité des bâtis et des prestations proposées. En foyers de travailleurs migrants: uniquement des chambres de sept mètres carré avec parfois une douche ou des toilettes, un évier et très exceptionnellement un coin cuisine. Le coût des prestations en lien avec des règlements intérieurs assez rigides peuvent rebuter certains publics, principalement les jeunes, qui préfèrent souvent des solutions précaires qu'ils ont pu mobiliser à titre personnel, mais qui leurs paraissent plus adaptées à leurs attentes.

Par ailleurs, les gestionnaires qui ont peu ou pas l'habitude des publics les plus fragiles peuvent avoir des inquiétudes quant à la bonne gestion des lots proposés. Les délais impartis au positionnement de candidatures sur les places (onze jours pour les résidences sociales et huit jours pour les FJT) participent également au nombre important de refus souvent liés à la non complétude des dossiers d'admission ou de situations qui ont pu changer entre la réception et le traitement des dossiers par le SIAO et le positionnement auprès d'un gestionnaire. En effet, 5% des dossiers proposés aux gestionnaires concernent des personnes qui ont été relogées entre la réception au SIAO et la proposition de candidature à un gestionnaire.

> Solibail

Certains publics éprouvent de grandes difficultés à accéder au dispositif Solibail. En effet certains gestionnaires s'inquiètent quant au possible relogement des publics paraissant les plus fragiles ou les plus éloignés d'une insertion professionnelle « classique ». Le problème de maîtrise de la langue française vient souvent freiner les admissions, les gestionnaires opposant leur difficulté à accompagner ces ménages avec lesquels la communication peut être compliquée. Enfin le motif de refus le plus fréquemment soulevé est la localisation des logements proposés. En effet, la captation du parc a été pensée dans un souci d'équilibrage régional, ce qui a entraîné une importante captation en grande couronne, parfois éloignée d'une possible insertion professionnelle, difficulté qui s'accroît pour les familles monoparentales, qui représentent 58% des ménages admis en 2016.

LES PERSPECTIVES

Les chantiers et les perspectives s'annoncent nombreux pour l'année 2017.

L'un des premiers objectifs sera d'améliorer la communication entre les gestionnaires, les prescripteurs et le SIAO⁹³. Les délais de réponses après positionnement sont souvent longs sans que le SIAO puisse en comprendre les raisons. Nous n'avons pas connaissance de ce qui a pu se dire lors des entretiens de pré admission ou des prises de contact téléphonique.

Le SIAO souhaite harmoniser les processus d'admission en systématisant la mise en lien de la structure d'hébergement avec le prescripteur d'une part, et un retour qualifié suite à l'entretien du gestionnaire vers le SIAO, le ménage et le prescripteur en précisant les motifs en cas de refus d'autre part.

Le cloisonnement des dispositifs conduit à une méconnaissance des structures d'urgence (y compris de la veille saisonnière) et de leurs fonctionnements de la part des structures d'insertion. Le SIAO se donne donc pour objectif de recréer ce lien en vue de donner corps à un système dont les parties sont interdépendantes.

Au-delà d'une amélioration générale de la coordination des structures d'hébergement, une préparation plus opportune des périodes de veilles saisonnières avec non plus uniquement les acteurs de l'urgence mais bien avec l'ensemble de la chaîne de gestionnaires de l'urgence, de l'insertion (hébergement comme logement) et des acteurs du logement pérenne devient impératif au regard des besoins de place en fin de veille saisonnière pour éviter les remises à la rue.

LES PERSPECTIVES



Le travail doit être poursuivi et renforcé avec les gestionnaires de foyers de jeunes travailleurs ou jeunes actifs afin d'abaisser les seuils minimaux de ressources demandés aux jeunes orientés. La population du territoire est jeune, peu qualifiée et plus au chômage que sur l'ensemble du territoire francilien, spécificité dont les structures présentes en Seine-Saint-Denis doivent tenir compte.

En ce qui concerne les FTM, le SIAO doit prendre sa place lors des discussions entre l'Etat et les gestionnaires afin que les projets de réhabilitation répondent bien aux besoins des ménages en demande.

Enfin, le positionnement de ménages sur des places de résidences sociales avec accompagnement sociale (ORS) ne passe pas par le SIAO93. Pour autant, ce dernier a besoin de connaître les mouvements sur ces structures afin d'éviter les doublons de positionnement pour des ménages qui auraient trouvé une solution d'hébergement adaptée à leurs besoins.

Le dispositif Solibail ne permet plus le positionnement sur le territoire de la Seine-Saint-Denis de ménages qui ne sont pas mis à l'abri par le 115. Le SIAO 93 souhaite rediscuter des modalités des critères de priorisation sur ce dispositif avec l'ensemble de ses acteurs. Il paraît aujourd'hui incohérent de prioriser le « public 115 » tout en connaissant la montée des demandes non pourvues, la hausse des prises en charge par le conseil départemental en hotel, ou encore la difficulté voire l'impossibilité qu'éprouvent certains ménages à obtenir un accompagnement social (pour cause de saturation de ces dispositifs) les aidant à la reconnaissance de leur droit à l'hébergement opposable.

Lors de la construction de ce dispositif, la captation et la localisation des logements Solibail venait d'une concertation permettant de définir les besoins des départements. Cette concertation est aujourd'hui obsolète et les décisions, prises à l'échelle régionale, font fi des besoins spécifiques des territoires. Le SIAO 93 souhaite être consulté afin d'exprimer les besoins du département de la Seine-Saint-Denis et des publics qui le composent.



LES JEUNES (18 - 24 ANS) ISOLÉS OU EN COUPLE SANS ENFANTS

Nous avons ici fait le choix de nous focaliser spécifiquement sur les jeunes de 18 à 24 ans isolés (c'est-à-dire ceux qui ne sont pas des enfants majeurs au sein d'une famille) et sans enfants.

En effet, la présence d'enfant donne accès à des ressources financières et des possibilités de mise à l'abri spécifiques, du même ordre que le reste des familles. Les jeunes sans enfant constituent donc un groupe particulièrement vulnérable, pour lesquels les solutions tant en termes de mise à l'abri que d'accès à l'hébergement et au logement restent insuffisantes.

Sur l'année 2016, 886 jeunes (isolés ou en couple sans enfants) ont effectué au moins une demande de mise à l'abri auprès du 115 de Seine-Saint-Denis, ce qui représente à une augmentation de 13% par rapport à l'année 2015. Sur la même période, 718 jeunes (isolés ou en couple sans enfant) ont transmis une demande d'hébergement ou de logement auprès du SIAO du département, ce qui constitue une augmentation de 36% par rapport à l'exercice

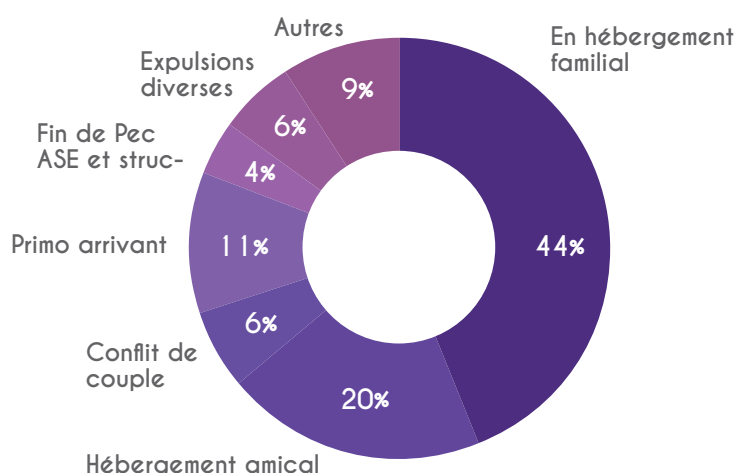
1. La mise à l'abri

a) Les jeunes en demande de mise à l'abri

En 2016, 17 595 personnes différentes soit 7 904 ménages ont contacté le numéro d'urgence du 115 séquano-dyonisien pour une demande de mise à l'abri. Parmi eux, 886 étaient des jeunes de 18 à 24 ans (isolés ou en couple sans enfants), soit 5% de l'ensemble des personnes en demande de mise à l'abri. Cela représente une augmentation de 13% par rapport à l'année 2015. La proportion de jeunes isolés ou sans enfant parmi l'ensemble des personnes en demande de mise à l'abri reste similaire à celle de 2015. 79% d'entre eux n'étaient pas connus du 115 (ou « primo-demandeurs »).

TYPOLOGIE DES MÉNAGES JEUNES 115

50% Hommes isolés
43% Femmes isolés
7% Couples sans enfants



On peut constater une légère augmentation (+4%) de la part des jeunes hommes isolés depuis 2015 (on observe une augmentation similaire des demandes des jeunes hommes isolés auprès du SIAO pour les dispositifs de l'hébergement d'insertion et de logement). Dans le même temps, la part des couples sans enfants a diminué de 3% sur la même période.

66% des jeunes appelants sont sans ressources, 21% touchent des revenus d'activité et 10% des allocations diverses.

Concernant les causes de la rupture d'hébergement, on constate qu'il s'agit majoritairement pour ce public d'une rupture de lien familial et amical. Un lien peut être établi avec la plus grande proportion de jeunes cohabitant chez leur famille pour les jeunes séquano-dyonisien. Les difficultés à accéder au logement indépendant pour les jeunes de ce territoire constitue pour un nombre non négligeable d'entre eux, un passage brutal du domicile familial à la rue ou à l'errance résidentielle.

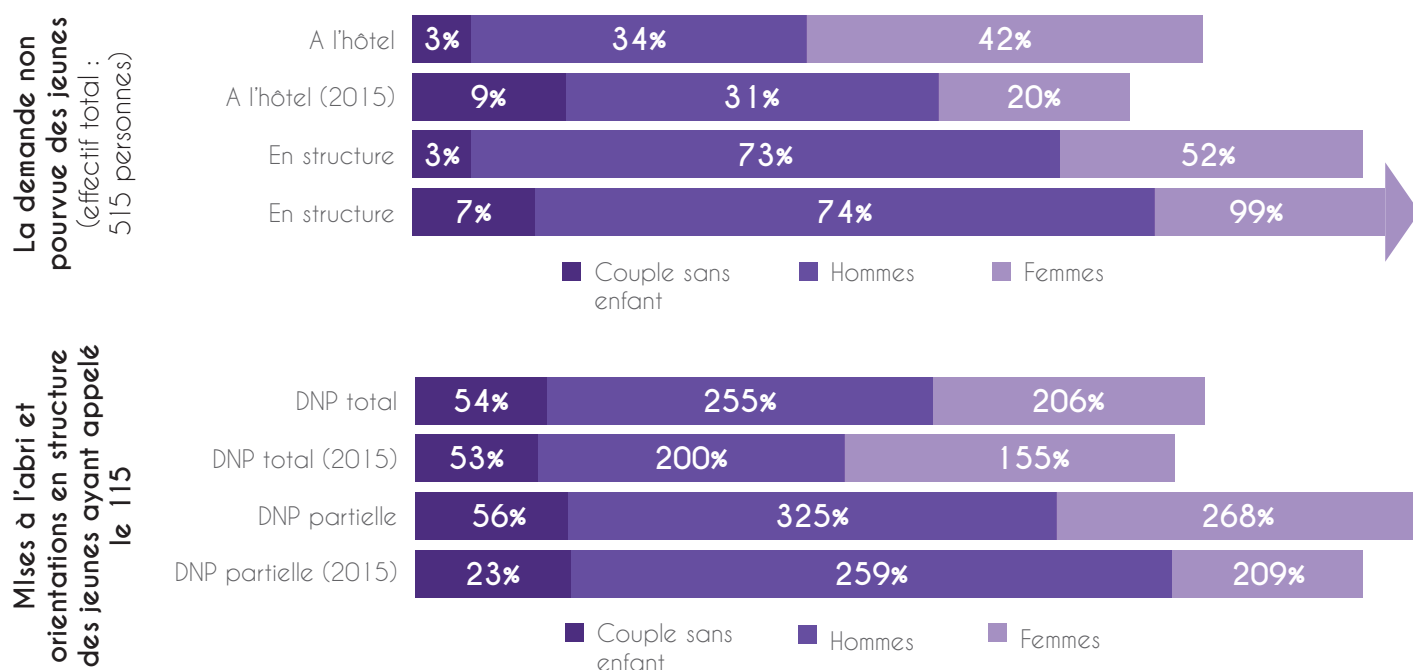
Un quart (24%) de ces jeunes disposent d'un suivi social au sein d'une mission locale, 23% au sein d'une circonscription du Conseil départemental et 7% au sein d'une association. A contrario, 37% des jeunes ayant appelé le 115 n'ont pas de suivi social.

b) La mise à l'abri des jeunes : quelles réponses ?

En 2016, 207 jeunes ont obtenu une solution de mise à l'abri ou une orientation en structure d'hébergement hivernal après avoir appelé le 115, soit 23,4% des jeunes qui ont fait appel au 115 sur cette période. Cela représente 27 jeunes de moins qu'en 2015 (alors que dans le même temps la demande de mise à l'abri des jeunes a augmenté de 12%).

La présence d'enfant est un critère de priorisation pour la prise en charge hôtelière : ainsi, les ménages avec enfants représentaient 96% des 8 025 personnes mises à l'abri à l'hôtel en 2016. Les jeunes sans enfants ont donc très peu accès à ce dispositif : en 2016, ils étaient 79 à avoir été mis à l'abri (19 de plus qu'en 2015) et 128 en structure d'hébergement hivernal (52 personnes de moins qu'en 2015). Par rapport à l'année 2015, on peut observer une forte diminution des orientations de femmes en structure hivernal, une hausse du nombre de femmes mises à l'abri à l'hôtel, et une diminution du nombre de couples «jeunes» orientés tant vers l'hôtel que vers des structures.

Près de 60% (58%) des 886 jeunes isolés ou en couple sans enfant ayant fait appel au 115, soit 515 personnes, n'ont obtenu aucune solution d'hébergement : le nombre de jeunes n'ayant aucune réponse positive durant la période a connu une augmentation très significative de 26% par rapport à l'année 2015. Si l'on considère la demande non pourvue partielle (les personnes qui ont connu à la fois des réponses positives et négatives au cours de la période), celle-ci s'élève à 649, ce qui représente une augmentation de 21,5% par rapport à 2015.

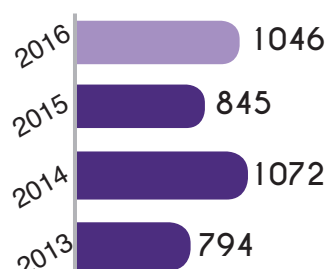


2. L'hébergement et le logement adapté

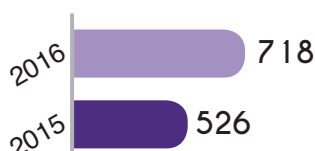
a) La demande des jeunes en hébergement - logement d'insertion

Après une nette diminution de la demande des jeunes (avec et sans enfants) en 2015, celle-ci a de nouveau augmenté pendant l'exercice 2016 pour atteindre un volume similaire à celui de l'année 2014.

Places d'hébergement mises à disposition du SIAO 93



Demande des jeunes isolés ou en couple sans enfant



Si l'on considère uniquement les jeunes isolés ou en couple sans enfant, 718 jeunes seuls ou en couple sans enfant soit 701 ménages ont transmis une demande au SIAO en 2016. Cela qui représente 7% des personnes pour qui une demande a été effectuée au cours de l'année 2016. Le nombre de demandes concernant ces jeunes a connu une augmentation de plus 36% depuis 2015.

Cette évolution peut s'expliquer en partie par l'intégration des missions locales au SI-SIAO (création de comptes, formation à destination des travailleurs de missions locales), mais elle reflète surtout une augmentation structurelle de la demande de ce public.

Par rapport à l'année 2015, on peut noter une légère augmentation de la proportion d'hommes isolés (+4%) et une petite diminution de celle des femmes isolées (-3%) et des couples sans enfant (-2%).

40% sont de nationalité française ce qui représente une part beaucoup plus importante que l'ensemble des demandeurs (24%), 33% sont de nationalité extracommunautaire, une proportion moins importante que l'ensemble des demandeurs (52%), 5% sont de nationalité européenne (et pour 22% des personnes l'information n'est pas renseignée).

En ce qui concerne la situation au moment de la demande, les jeunes sont plus nombreux à être en situation d'errance résidentielle ou de rue : 26%, un chiffre de 10 points supérieur à l'ensemble des demandeurs. Ils sont aussi plus nombreux à être hébergés chez des amis ou de la famille (36% contre 21% de la population totale en demande). Près d'un tiers (31%) de l'ensemble des personnes en demande d'hébergement ou de logement auprès du SIAO bénéficient d'une prise en charge hôtelière via le 115, contre 6% des jeunes : l'absence d'enfant les rend en effet peu prioritaires pour la mise à l'abri.

Si cette information doit être prise avec précaution (car l'ensemble des prescripteurs ne maîtrise pas encore totalement l'utilisation du SI-SIAO), le motif initial de la demande renseigné par les travailleurs sociaux éclaire cependant quelques spécificités de la demande d'hébergement des jeunes. Sans surprise, ils seraient plus que les autres sujets à une rupture d'hébergement en raison d'une séparation ou d'un conflit familial (17%, soit 10 points de plus que l'ensemble des demandeurs) et d'une fin d'hébergement chez des tiers (26%, soit 6 points de plus que la moyenne). 8% de ces jeunes se retrouvent également dépourvus de solution d'hébergement en raison d'une fin de prise en charge par l'Aide sociale à l'enfance.

Typologie des ménages jeunes en demande au SIAO

48% Hommes isolés
46% Femmes isolés
6% Couples sans enfants

Demande jeunes : Préconisations du SIAO (effectif total : 627 ménages)

315

CHRS

142

Foyer
jeunes
travailleurs

57

CHU

38

Résidence
sociale

37

ALT
Jeunes

28

Centre de
stabilisation
tout public

6

Solibail

4

Maison
relais

Concernant les préconisations émises par le SIAO suite à l'examen de ces demandes, les dispositifs les plus préconisés pour ces jeunes sont le CHRS (50%) et les foyers jeunes travailleurs (23%), suivi du CHU (9%). Si l'on compare les préconisations du SIAO pour le public jeune (isolés et ménages sans enfant) avec celles qui concernent l'ensemble des personnes isolées et des couples sans enfant tous âges confondus, certaines spécificités émergent. Certains dispositifs spécifiquement destinés aux jeunes, comme l'ALT et les foyers de jeunes travailleurs, sont logiquement plus préconisés pour le public jeune, ainsi que le CHRS. A contrario, ce public jeune est moins souvent orienté vers des places CHU et de stabilisation.

Si le niveau de ressource est difficilement exploitable à l'heure actuelle via l'application SI-SIAO (principalement en raison d'un remplissage incomplet), on peut tout de même noter que 58% des jeunes en demande disposeraient de ressources d'activité (43% en 2015), contre 22% du totale des demandeurs.

> Typologie du ménage et nationalité

Jeunes isolés ou en couples sans enfant

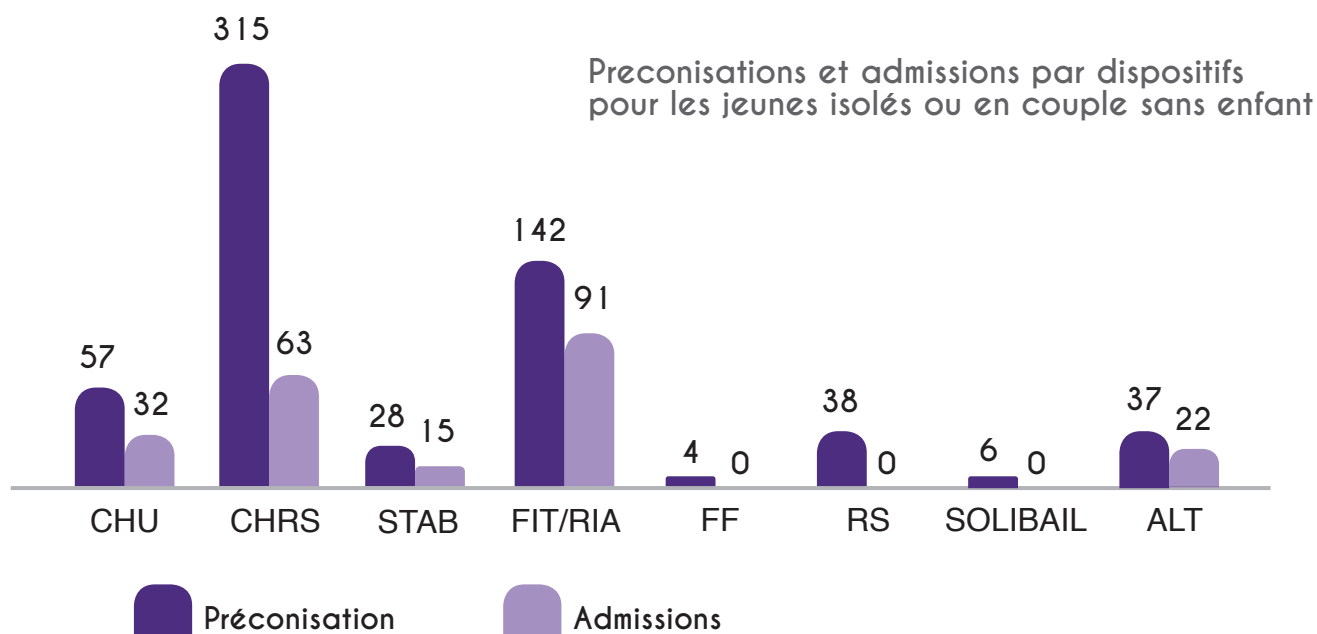


Total des demandeurs isolés ou en couples sans enfant



b) Les admissions jeunes en hébergement d'insertion et logement intermédiaire

Alors que 701 ménages jeunes ont effectué une demande auprès du SIAO-93 en 2016, 223 ménages jeunes ont accédé dans la même année à un hébergement ou à un logement intermédiaire via le SIAO.



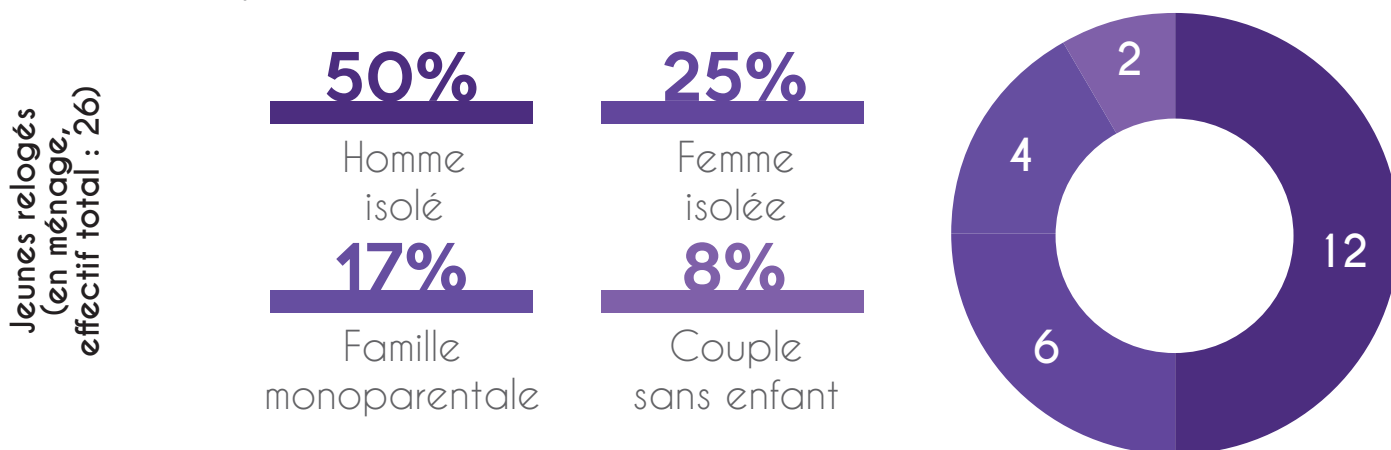
28% des jeunes admis en hébergement ou en logement d'insertion l'ont été en CHRS, 14% en CHU et 7% en hébergement de stabilisation. Si l'on met en regard les préconisations effectuées par le SIAO et les admissions en 2016, on peut constater que sur 315 jeunes orientés en CHRS, 63 seulement ont effectivement pu entrer dans ce dispositif soit moins de 20% d'entre eux (ce chiffre est cependant supérieur à la proportion d'accès en CHRS pour l'ensemble des demandeurs).

Pour le logement intermédiaire, 39% des jeunes admis l'ont été admis en foyer de jeune travailleur et 2% en RJA, pour 22% des préconisations et 10% en ALT pour 6% des préconisations.

Sur les 606 ménages, soit 1 157 personnes, admises en hébergement d'insertion en 2016, 9,7% étaient des jeunes sans enfant ce qui correspond à 111 ménages et à 112 personnes. 67,8% étaient des hommes isolés, 30,4% des femmes isolées et 1,8% des couples sans enfant.

c) L'accès au logement des jeunes

En 2016, 131 ménages ont été relogés par le service accès au logement. 20% d'entre eux étaient des jeunes (le demandeur principal avait entre 18 et 24 ans). Parmi les 26 ménages jeunes qui ont accédé au logement, la grande majorité étaient des personnes seules (12 hommes seuls et 6 femmes seules), 4 étaient des familles monoparentales et 2 étaient des couples sans enfant.



FOCUS

La demande d'hébergement des jeunes sortant d'une prise en charge ASE

Mise à l'abri

Sur l'ensemble des personnes ayant formulé une demande de mise à l'abri auprès du 115 en 2016, 15 personnes étaient des jeunes indépendants et sans enfants pour lesquels le motif renseigné de la rupture d'hébergement était une fin de prise en charge ASE. Durant la période hivernale 2016-2017, sur 146 jeunes sans enfants (en couple ou seuls) ayant contacté le 115 et ayant été orientés vers une structure d'hébergement 18 jeunes étaient en fin de prise en charge ASE (soit 12,3% des jeunes orientés). 5 étaient des femmes isolées et 13 des hommes isolés, 9 personnes étaient de nationalité française et 9 personnes de nationalité extra-communautaire.

Demande d'hébergement-logement

En 2016, pour 61 jeunes indépendants et sans enfant de 18 à 24 ans, le motif renseigné de la demande d'hébergement transmise au SIAO était celui d'une fin de prise en charge ASE. 59 étaient des personnes isolées (21 femmes et 38 hommes) et 2 des couples sans enfant. 16 sont de nationalité française, 28 de nationalité extra-communautaire et 3 sont ressortissants de l'Union Européenne. 34 de ces jeunes travaillent et disposent de ressources d'activité.

La demande de mise à l'abri des jeunes durant la période hivernale

Sur les 687 propositions d'orientation vers des dispositifs d'hébergement transmises durant la période hivernale 2016-2017, 160 concernaient des jeunes de 18 à 24 ans, avec et sans enfants. 146 de ces jeunes (141 ménages) étaient soit isolés, soit en couple sans enfant : ils représentent 20,5% des orientations pendant la période hivernale.

III. INTERLOGEMENT93, L'OPÉRATEUR

OPÉRATEUR SOLIBAIL

Depuis 2009, le dispositif Solibail permet d'offrir, au sein du parc privé, des logements temporaires à des publics fragilisés en attente d'une offre de logement social. La prise en charge, par Interlogement93, de la gestion locative du parc et de l'accompagnement social lié au logement doivent permettre aux ménages hébergés d'accéder à un logement pérenne.

Dans le cadre d'un appel à projet 2015, Interlogement93, jusqu'alors gestionnaire de 150 logements, s'est vu doter de 25 logements supplémentaires mais l'objectif de captation n'était que partiellement atteint au 31 décembre 2015 avec un total de 167 logements en gestion.

Le découpage de l'intervention sociale sur quatre territoires de Seine-Saint-Denis a permis de poursuivre la mutualisation des moyens et le développement des partenariats locaux, optimisant ainsi l'accompagnement et l'orientation des ménages. Ce découpage a été revu en 2016 pour prendre en compte les nouveaux logements captés et le nouveau poste de travailleur social dédié : soit une répartition géographique en 5 secteurs.

En 2016, nous avons recensé **725 visites à domicile** réalisées par les référents sociaux et les référents techniques contre 565 en 2015, soit une augmentation de 28% par rapport à l'exercice précédent. Les rendez-vous de suivi au bureau représentent **679 rencontres**, soit une augmentation de 28.3%.

En 2016

Ménages en logement Solibail : **165** en moyenne par mois

Taux d'occupation des logements : **93,3%**

Et une vacance des logements en moyenne à 7% sur l'ensemble de l'année ; Principalement due à des délais de remise en état importants, aux nouvelles captations et à l'organisation du service.

Durée moyenne de l'accompagnement : **39** mois

Cet stagnation de la durée d'accompagnement s'explique par un trop faible taux de sortie des ménages. En effet, la durée contractuelle est en principe de 18 mois.

Les interventions à domicile ont notamment permis de renforcer le lien entre les intervenants sociaux et les ménages hébergés (aide à la gestion budgétaire, aide à la gestion de la vie quotidienne, aide à l'accès et rétablissement des droits, aide à l'intégration dans l'environnement...), mais elles ont aussi permis davantage de proximité avec les référents techniques de la gestion locative (aide à l'appropriation du logement, gestion des réclamations locatives et/ou techniques, gestion des sinistres, explications sur les charges locatives liées au logement...).

Ce rapprochement entre l'ASLL et la gestion locative est important afin de lutter contre les impayés, de prendre en charge les réclamations locatives et/ou techniques : logements dégradés, lutte contre la vacance, et de préparer la sortie des ménages hébergés.

Les travaux de remise en état des logements (entretien courant et réparations locatives suite aux états des lieux) représentent près de 167 000 €, soit une très forte augmentation par rapport à 2015.

Cet effort se traduit, par une volonté de répondre rapidement aux sollicitations techniques des ménages (entretien courant), de lutter contre la vacance des logements (intervention rapide dans la remise en état des logements) et une volonté de restituer les logements dégradés aux propriétaires.

Des mesures dans le cadre de l'organisation et du fonctionnement du service Solibail ont été validées par la direction générale, courant 2016 :

- recrutement d'un chef de service
- consolidation du poste de coordinatrice

Les dettes locatives des ménages

L'ensemble de la dette locative des ménages hébergés au sein d'Interlogement93 est globalement élevé.

Une réorganisation du service, et une reprise en mains des impayés ont permis dans un premier temps de stabiliser les impayés mensuellement et d'envisager une légère diminution du montant global de la dette en fin d'exercice 2016.

Cela s'explique par la prise en compte de l'impayé dès le premier terme, et la mise en place systématique de procédures contentieuses.

22 ménages relogés

dans le parc social, sur un total de 30 départs du dispositif Solibail.

52 propositions

de relogement, aux ménages hébergés, effectuées en 2016.

Travaux dans les logements

L'augmentation de la vacance et la nécessaire prise en compte des réclamations techniques (une très grande part de sollicitations non traitées) ont eu pour conséquence une augmentation très importante du budget alloué aux travaux par rapport à l'exercice précédent (entretien courant et travaux de remise en état dans les logements occupés et vacants).

Objectifs pour le prochain exercice

- renforcement de l'ASLL en vue de réaliser davantage de VAD, d'optimiser les suivis et d'améliorer la qualité de service rendu
- clarification de la notion de « ménage prêt au relogement »

afin d'orienter plus rapidement les ménages vers une sortie adaptée

- gestion plus efficiente des impayés locatifs, avec enclenchement d'une action dès le premier terme, mise en place de plans d'apurement adaptés, et lancement systématique des procédures contentieuses
- définir et rendre lisibles les procédures internes (impayés, trouble de voisinage, travaux de remise en état des logements, optimisation d'un bon de travail...), afin de rendre l'activité du service plus opérationnelle et de garantir un traitement efficace et rapide des dossiers (analyse, information, suivi et validation)
- mise en place de tableaux de bord mensuels afin d'analyser, de suivre et de contrôler l'activité des services,
- lutte contre la vacance, (captation d'un logement, de la relocation, de l'orientation des ménages, des travaux de remise en état, de la gestion des sinistres, des restitutions à l'initiative d'IL93...).

OPÉRATEUR D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ AU LOGEMENT (ASLL) EN RÉSIDENCE SOCIALE

Interlogement93 intervient au titre de l'accompagnement social lié au logement, financé par le Conseil départemental sur deux résidences sociales (dites ORS) de Seine-Saint-Denis gérées par Adoma. Cette activité a été transférée vers une association du réseau Interlogement93 au 1er janvier 2017.

Les résidences sociales constituent une offre de logement temporaire destinée aux ménages socialement et financièrement fragilisés, rencontrant des difficultés d'accès à un logement de droit commun.

Les résidences Carole à Tremblay-en-France et Adélaïde Gilleron à Aubervilliers proposent 73 logements (22+51 : du T1 au T3) adaptés aux compositions des ménages, favorisant l'insertion socioprofessionnelle et l'acquisition du savoir habiter.

Depuis 2015, l'activité à la résidence Gilleron a été impactée par la présence de nuisibles qui a eu pour conséquence significative une absence de salarié dédié à l'ASLL au sein de la résidence Gilleron du mois de mars au mois d'août 2016.

On observe donc une proportion importante de ménages présents depuis plus de 2 ans. Le faible taux d'accompagnement proposé en 2016 n'aura pas permis de réduire ces durées de séjour.

En 2016 - Résidence Carole

Nombre de ménages présents au 31 décembre 2016 : 22

Ménages entrés : 9

Ménages sortis : 9

Nombre de ménages présents depuis plus de 2 ans en résidence sociales au 31/12/2016 : 7

Nombre de ménages présents depuis plus de 3 ans en résidence sociales au 31/12/2016 : 2

Intervention sociale proposée: 921 rendez-vous, visites et accompagnements.

En 2016 - Résidence Gilleron

Ménages entrés : 8

Ménages sortis : 8

Nombre de ménages présents depuis plus de 2 ans en résidence sociales au 31/12/2016 : 26

Nombre de ménages présents depuis plus de 3 ans en résidence sociales au 31/12/2016 : 12

Intervention sociale proposée: 213 rendez-vous, visites et accompagnements.

On observe donc un taux de rotation important sur cette résidence Carole au cours des deux dernières années.

Habitat

DEMANDES DE
RELOGEMENT TRAITÉES

338

DONT 121 DATANT
DE 2015

PROPOSITIONS DE
LOGEMENT

241

RELOGEMENTS
EFFECTIFS

109

141

MÉNAGES
RENCONTRÉS
DANS LE CADRE DE L'AVDL
ACCOMPAGNEMENT
SORTANTS D'HÉBERGEMENT
D'URGENCE

BILANS RÉALISÉS

PAMI LES SORTANTS D'HÉBERGEMENT

115

7 MÉNAGES SUR 10 ACCOMPAGNÉS

ET 38 RELOGÉS

MÉNAGES ACCOMPAGNÉS
DANS LE LOGEMENT

37

BILANS DIAGNOSTICS
DE MÉNAGES PU-DALO

RÉALISÉS

673

PRESCRIPTIONS
DALO REÇUES

692

MÉNAGES RELOGÉS

127

EN 2016

LE PÔLE

HABITAT

a poursuivi ses activités d'accompagnement social autour du logement et d'accès au logement HLM par le traitement des dossiers des demandeurs.

Le service Accès logement fonctionne sous la double entité SIAO, mais aussi Interlogement93 en tant que collectif de relogement. A cet effet, il traite aussi bien les dossiers logement des ménages dits « prioritaires », c'est-à-dire relevant du contingent préfectoral en tant que DALO et ménages hébergés en structures sur une place contingentée Etat, que les dossiers des ménages non éligibles au contingent préfectoral portés par les associations adhérentes. Pour ces derniers, le service sollicite une labellisation Accords collectifs départementaux, ou de façon plus marginale, des logements proposés par des bailleurs partenaires.

Le contexte de l'accès au logement social pour les publics prioritaires évolue, avec l'application de la loi Alur dont les décrets continuent à arriver. La promulgation de la loi Egalité Citoyenneté, en date du 27 janvier 2017, laquelle augmente les objectifs de relogement du public prioritaire pour les différents contingents, aura également un impact important.

Les évolutions du secteur du logement ne sont pas sans incidences sur les pratiques professionnelles du service accès mais aussi des travailleurs sociaux des structures. Ces derniers vont être amenés à traiter de façon plus autonome la constitution et l'actualisation du dossier logement, ainsi que la gestion de la proposition de logement. Ils auront pour outils la fiche Affil ainsi que les formations d'Interlogement93. Afin d'accompagner ces changements, des sessions de formation seront à nouveau lancées sur l'année 2017. Il est en effet plus que nécessaire que les enjeux opérationnels autour de la sortie dans un logement de droit commun des publics prioritaires soient partagés par tous.

Le service accompagnement social connaît lui aussi quelques évolutions. Si les mesures d'ASLL en lien avec le Conseil départemental et l'association DDCH se poursuivent avec succès, des réajustements ont été opérés sur l'activité AVDL : L'expérimentation AVDL en résidence sociale a été clôturée au 31 décembre, dans l'attente du redéploiement du dispositif à une autre échelle ; La mission bilan diagnostics DALO a été clôturée également au 31 décembre, suite à un nouvel appel à projet ayant redéployé cette mission auprès de 5 autres associations. La mission AVDL « classique » auprès du public 115 et ménages sortants de structure se poursuit, avec un ajustement lié à l'articulation nécessaire liée suite à la mise en place de l'équipe d'accompagnement des ménages à l'hôtel. Afin d'organiser la transversalité autour de la question de la sortie vers le logement des familles, une réunion regroupant des représentants de tous les services Interlogement93, la Concertation interservices logement (CIL^o) a été mise en place au cours du 4^e trimestre 2016.

Sur le plan institutionnel, Interlogement93 continue à s'impliquer dans les Commissions inter-institutionnelles autour de la question du logement des publics défavorisés, avec une représentation en Comed, en Ccapex, aux accords collectifs départementaux, au Comité local de l'amélioration de l'habitat, ainsi que la co-animation du Comité de veille Dalo 93.

I. ACCOMPAGNEMENT **VERS** LE LOGEMENT

Accompagner les familles mises à l'abri par le 115 ou en structures d'hébergement d'urgence, afin de leur permettre d'accéder à un logement de droit commun, notamment par le contingent préfectoral.

1. La demande

En 2016, le service AVDL, associé aux équipes du SIAO 93, a maintenu le cœur de son action dite « Vers » le logement auprès des familles hébergées par le 115 93. Son intervention a dans une moindre mesure été destinée aux ménages hébergés dans les autres dispositifs d'urgence.

Cette priorisation de l'activité autour des familles hébergées par le 115 s'est inscrite dans un objectif de contribution à la nécessaire sortie du 115 des familles quasiment prêtes au relogement. Il est en effet difficilement concevable que des ménages dont la situation sociale et économique leur permet de devenir locataire dans la durée de leur propre logement, soient maintenus dans la durée dans un dispositif de mise à l'abri.

L'intervention de l'équipe AVDL se conçoit comme une intervention socio-éducative spécifique autour de la thématique du logement. Il ne s'agit pas d'un accompagnement social global tel qu'il est assuré par les assistantes sociales de secteur ou les équipes d'accompagnement à l'hôtel de l'opérateur régional Croix Rouge et du pôle urgence d'Interlogement93. Concrètement, elle débute avec la réalisation d'un bilan diagnostic qui vient confirmer que la famille est prête au relogement ou sur le point de l'être. Dans un objectif de fluidité du 115, si la situation de la famille est encore fragile ou nécessite des démarches retardant de plusieurs mois la préparation d'un dossier logement complet, une orientation logement intermédiaire est proposée.

L'accompagnement AVDL « Vers » consiste en une préparation au futur statut de locataire, mais aussi en un travail de prévention du refus de la future proposition logement de la part des services de l'Etat. En effet, la réalité du logement demeurant complexe, peu de familles sont conscientes des possibilités qui s'offrent à eux, mais aussi de l'extrême tension de la situation du logement en Ile de France, notamment en Seine-Saint-Denis.

109
diagnostics
réalisés

Origine des ménages



Hôtel 115 : 87 %



CHU : 13 %

Moyens humains pour
la réalisation des
accompagnements

4

travailleurs sociaux mis à disposition
par les associations Hôtel Social
93, Amicale du Nid 93, ACSC Cité
Myriam et Empreintes.

Profil des ménages venant de l'hôtel



58%

familles
monoparentales



40%

couples avec
enfants

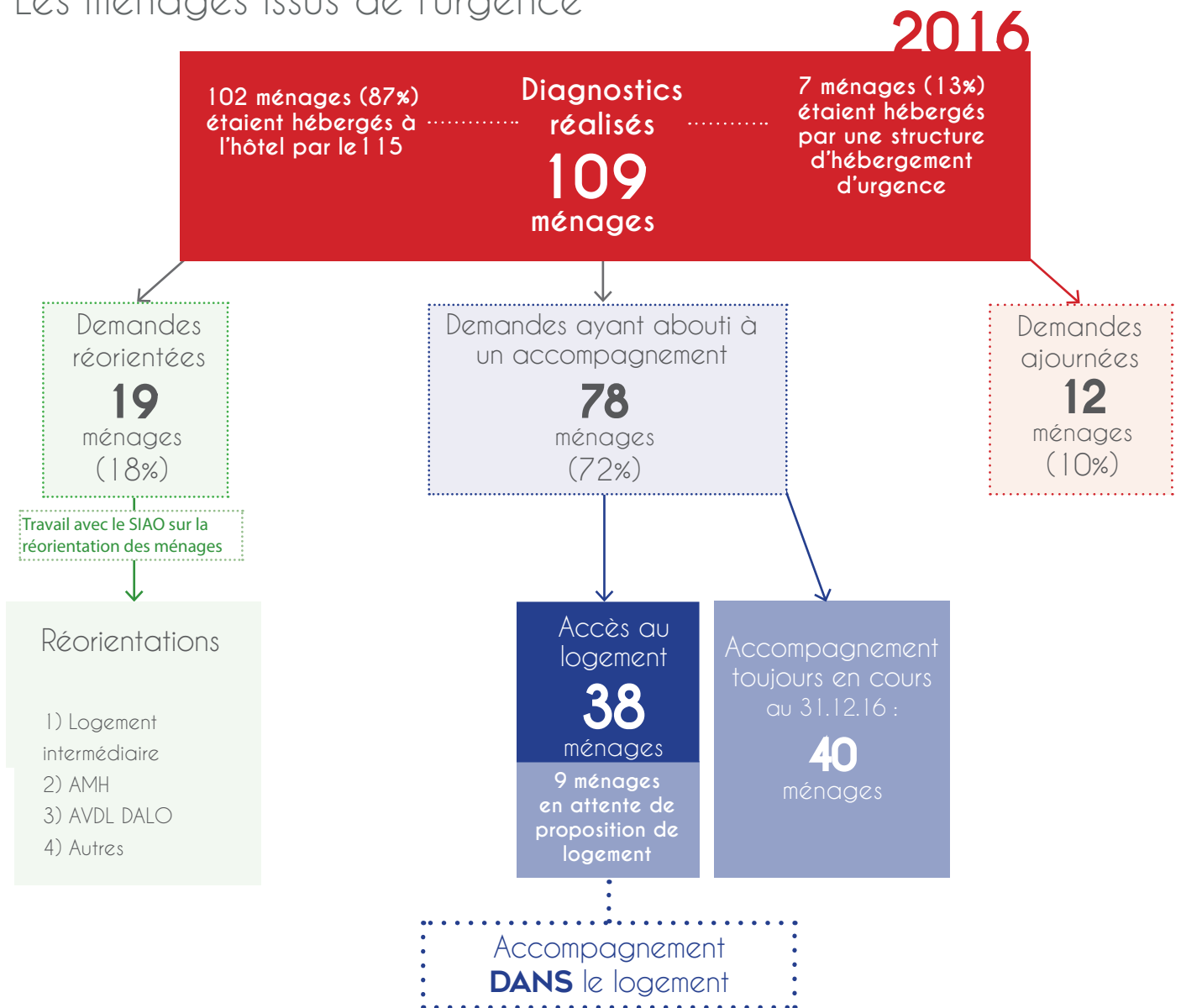


2%

personnes
seules

2. La réponse

Les ménages issus de l'urgence



Principaux motifs de réorientation

- > situation financière fragile ;
- > situation administrative non stabilisée ;
- > dettes locatives non traitées ;
- > démarches de divorce non entamées.

Les ménages sont réorientés lorsque leur situation familiale ou administrative ne permet pas de monter un dossier logement correct.

Ex : séparation d'un couple mais démarche de divorce non entamée, dossiers administratifs incomplets et longs à régulariser (impôts, titre de séjour)
Des doubles préconisations AVDL/Solibail ont été faites initialement et la famille part en Solibail.

Principaux motifs de réorientation à l'issue de la réalisation de l'évaluation

- > documents administratifs ne permettant pas la constitution d'un dossier logement ;
- > situation familiale non stable (situation matrimoniale, dont divorce non entamé) ;
- > dettes locatives non traitées

Durée moyenne de l'accompagnement des ménages

6 MOIS

L'accompagnement «VERS» et «DANS» le logement des personnes en résidences sociales

En partenariat avec l'Unité territoriale de la DRIHL 93, Interlogement93 a mis en place sur la période 2014-2016, l'expérimentation de l'AVDL en résidence sociale (AVDL RS). L'expérimentation AVDL RS avait pour objectif de favoriser la fluidité des sorties de résidences sociales en proposant aux ménages relevant du contingent préfectoral un accompagnement vers et dans le logement.

Cette expérimentation a concerné les gestionnaires Adoma et Adef sur un total de 6 résidences sociales ex-FTM.

L'expérimentation AVDL RS a permis d'acquérir une meilleure connaissance du public actuellement logé en résidence sociale, qui se caractérise comme suit :

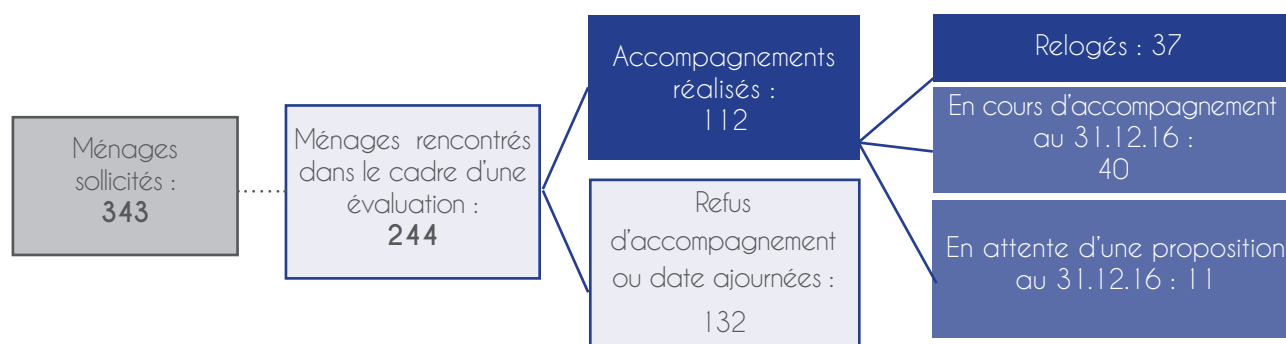
- > Un public en forte demande d'accompagnement, mais parfois « volatile », ce qui peut entraîner en cours d'accompagnement un changement de type de mesure ou l'ajournement de la mesure sur une courte durée.
- > Des personnes présentant des difficultés non négligeables et récurrentes de compréhension de la langue française et donc des difficultés à accomplir seules leurs démarches administratives.
- > Un public carencé en matière d'informations de base sur le logement (a beaucoup d'idées reçues sur le logement et ne connaît pas ou peu ses droits et devoirs).
- > Des personnes logées parfois depuis de nombreuses années en résidence sociale dont le projet lié au logement a du mal à émerger (notamment des personnes ayant connues la réhabilitation d'un FTM en RS).
- > Un public dont les relations de suivi sont irrégulières avec les assistantes sociales de secteurs.

La quasi-totalité des ménages rencontrés a manifesté spontanément son intérêt pour l'accompagnement AVDL. Cette adhésion spontanée se modère parfois dès les premiers contacts ou au fur et à mesure de l'accompagnement pour ceux : qui ne souhaitent pas échanger sur tous les aspects de leur situation personnelle, qui prennent conscience de la responsabilité financière qu'implique l'obtention d'un logement, ou qui ont peur de ne pas être en mesure de gérer la solitude qu'implique leur départ de la résidence.

L'expérimentation AVDL RS a pu montrer que cette modalité d'intervention sociale est une réponse adaptée aux freins au relogement des ménages relevant du contingent préfectoral et tient son rôle de facilitateur des parcours résidentiels.

Entre 2015 et 2016, 37 personnes ont pu être relogées après un accompagnement AVDL portant sur 112 dossiers de ménages prêts au relogement. Notons que ces chiffres sont le résultat du travail d'un travailleur social et qu'ils seraient plus élevés avec un nombre de travailleurs sociaux plus important.

Résultats de l'expérimentation entre 2014 et 2016 :



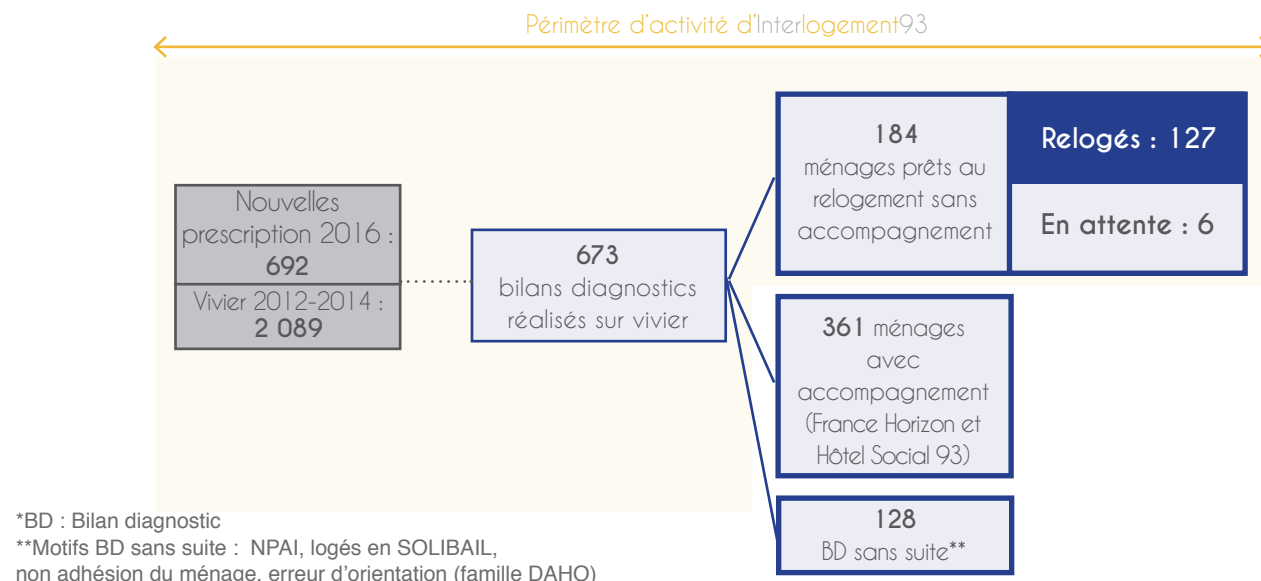
*Le ménage n'a pas donné suite

II. DIAGNOSTIC SOCIAL DES MÉNAGES PU-DALO

Réaliser le diagnostic des ménages reconnus prioritaires et urgents au titre du Dalo

A l'issue de 5 années d'activité, Interlogement93 a clôturé au 31 décembre 2016 son action de réalisation de diagnostics des familles reconnues PU-Dalo par la Comed. Cette mission a en effet été confiée à 5 autres opérateurs au 1er janvier 2017, dont France Horizon et Hôtel Social93. Ces derniers assuraient déjà l'accompagnement AVDL des familles DALO pour lesquelles Interlogement93 avait réalisé le diagnostic social.

Synthèse de l'activité en 2016 :

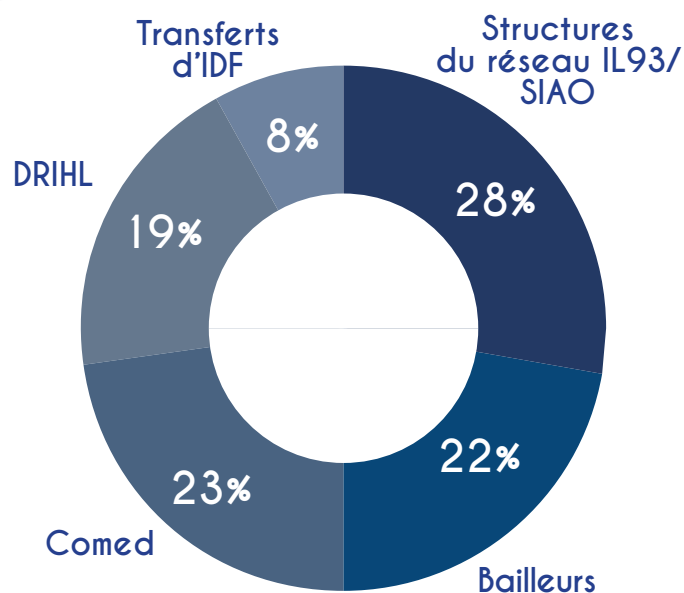


En 2016, l'équipe de diagnostiqueurs était constituée de 2 travailleurs sociaux mis à disposition par La sauvegarde 93 et Aurore, deux associations membres du réseau Interlogement93.

Depuis 2017, les prescriptions pour un accompagnement social sont désormais adressées à l'UT DRIHL 93. Néanmoins, le pôle Habitat d'Interlogement93 continue à assurer le suivi des dossiers de demande de logement social pour les ménages hébergés en structure.

1. La demande

692 dossiers reçus en 2016



Les prescripteurs

Pour cette dernière année de portage de l'AVDL Dalo par Interlogement93, les deux principaux prescripteurs de Bilans Diagnostics sont les structures et la Comed.

L'UT DRIHL, a fortement augmenté le nombre de prescriptions par rapport à 2015, sans pour autant atteindre le niveau de 2014 (double de prescriptions).

LA COMED a fortement renforcé sa vigilance vis-à-vis des situations fragiles et a sollicité encore davantage de bilans diagnostics pour des ménages menacés d'expulsion ou à la rue.

LES BAILLEURS ont maintenu le niveau de sollicitation, essentiellement après CAL pour faciliter l'entrée dans les lieux des ménages.

LES STRUCTURES d'accueil, d'hébergement et d'insertion (AHI) ont maintenu le niveau de sollicitation de bilans diagnostics pour les ménages reconnus prioritaires et urgents au titre du Dalo (PU Dalo).

Évolution des prescriptions entre 2014 et 2016

	2014	2015	2016
DRIHL	265	55	128
COMED	54	73	160
Bailleurs	48	135	152
Structures	157	186	196
Île de France*	79	66	56

*Il s'agit de ménages demeurant précédemment dans un autre département, arrivant en Seine-Saint-Denis. Une fois reconnus en Seine-Saint-Denis, les ménages peuvent quitter le département, puis y revenir. La DRIHL applique alors le principe de proximité. C'est l'opérateur du département de résidence qui prend en charge le bilan diagnostic ou l'accompagnement vers et dans le logement.

2. La réponse

Les bilans diagnostics réalisés

161 bilans légers réalisés en 2016

802 réalisés depuis 2012

512 bilans approfondis réalisés en 2016

2073 réalisés depuis 2012

Un bilan diagnostic simple consiste à actualiser et vérifier une demande de logement, en lien avec les référents sociaux.

Un bilan diagnostic complet est une évaluation complète d'une situation sociale jusque là inconnue des services sociaux. Il se traduit par un à deux rendez-vous au bureau ou au domicile de la famille.

673 bilans réalisés en 2016

361

(54%)

ont fait l'objet d'une mesure d'accompagnement confiée aux opérateurs Hôtel Social 93 et France Horizon

184 ménages prêts au relogement sans accompagnement

127
ménages
relogés

6
ménages
en attente

La commission de médiation Dalo

Examiner les recours en vue de reconnaître ou non le droit au logement des demandeurs

Comme chaque année depuis 2007, Interlogement93 a renouvelé sa participation aux commissions de médiation DALO de la Seine-Saint-Denis, au titre du collège associatif.

13 159 recours reçus en 2016

46 séances en 2016

(tous les mercredis)

- > Délais d'instruction des demandes : 3 mois
- > Dossiers instruits par séance : 308 en moyenne

L'ADIL 93 service instructeur de la COMED depuis 2007, a été remplacée en 2015 par DOCAPOST.

3 405 décisions favorables
(26%)

portant à 23 027 le nombre de
ménages reconnus PU-DALO en
Seine-Saint-Denis

9 090 décisions défavorables
(69%)

664 sans objet, ajournées ou réorientées
(5%)



81 dossiers contentieux
reçus en 2016

Le comité de veille Dalo

Veiller à la bonne application du droit au logement opposable

Le comité de veille DALO de Seine-Saint-Denis s'est constitué début 2013, à l'initiative d'Interlogement93, sous l'impulsion de la FNARS IDF, de la Fondation Abbé Pierre, du Secours Catholique et de la FAPIL IDF.

Il s'agit d'un collectif d'associations œuvrant pour le droit au logement dont l'objectif est de veiller à la mise en œuvre effective du droit au logement opposable pour les personnes les plus fragilisées et l'accès au logement dans notre département.

Le comité se réunit tous les trois mois et compte 19 associations membres ;

- | | | | | |
|-------------------------|------------------|------------------------|--------------------|------------|
| > Fapil IDF | > FNARS | > France Terre d'Asile | > Association l'ED | > ADIL93 |
| > Fondation Abbé Pierre | > Cité Myriam | > ATD Quart Monde | > Fondation | > ALJ |
| > Secours Catholique | > Empreintes | > IKAMBERE | CASIP - COJA - SOR | > Emmaüs |
| > Interlogement93 | > Hôtel Social93 | > Soliha | > France Horizon | Solidarité |
| | | | > Aurore | |

Thématiques abordées :

- > Fonctionnement/dysfonctionnement de la COMED :
Constat d'une baisse du taux d'avis favorables. Création et diffusion d'une fiche dysfonctionnement de la COMED, mobilisation des membres de la COMED, Organisation du siège d'INTERLOGEMENT 93 en COMED
- L'étude des dossiers DAHO
- > Enquête sur les refus de logement
- > Le nouveau protocole d'accord Etat/Action logement
- > Apport documentaire : Manuel pratique pour l'application du DAHO/DALO.
- > L'appel à projet 2017 du dispositif FNAVDL
- > Les chiffres du DALO
- > Le devenir des ménages DALO ayant une DLS inactive. Vers la caducité de 14.000 ménages ?
- > Projet de loi et jurisprudence
- > Présentation de l'association DALO
- > Rapport sur l'effectivité du droit au logement opposable mené par le Haut Comité pour le logement des personnes défavorisées.

Les actions menées :

- Enquête auprès des services logement des communes du 93 (mise à jour des procédures de demande de logement)
- Rencontre avec la DRIHL 93 : Mission DALO et SHAL

III. L'ACCÈS AU LOGEMENT (HORS SOLIBAIL & DALO)

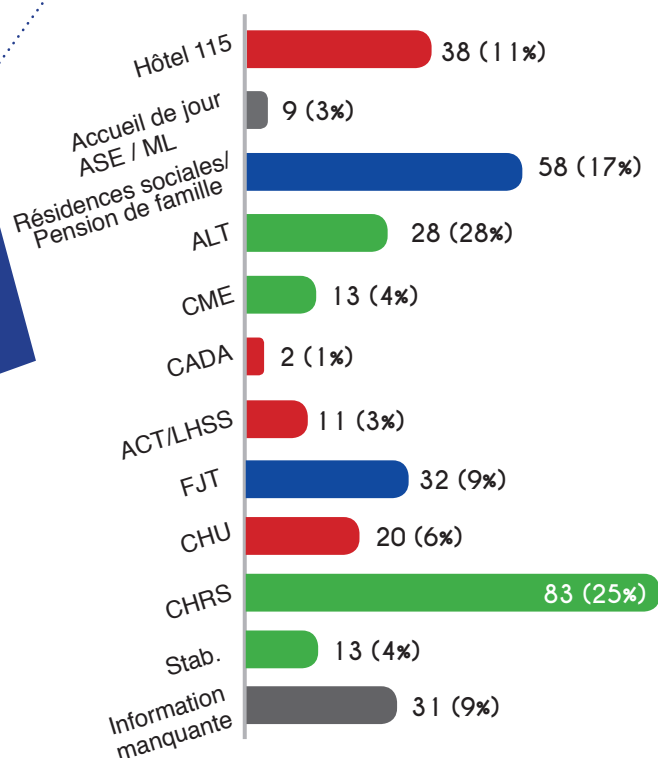
1. La demande

338 demandes traitées en 2016 dont 121 datant de 2015
-29% par rapport à 2015

104 demandes restaient encore en attente de relogement au 31.12.16

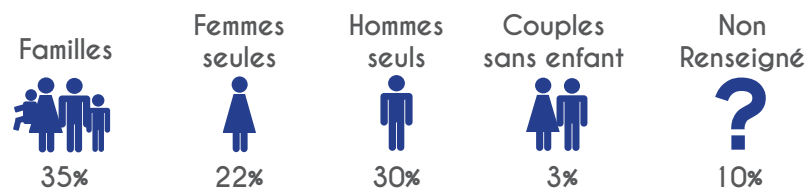
2 chargées de relogement

Origine des demandes traitées en 2016

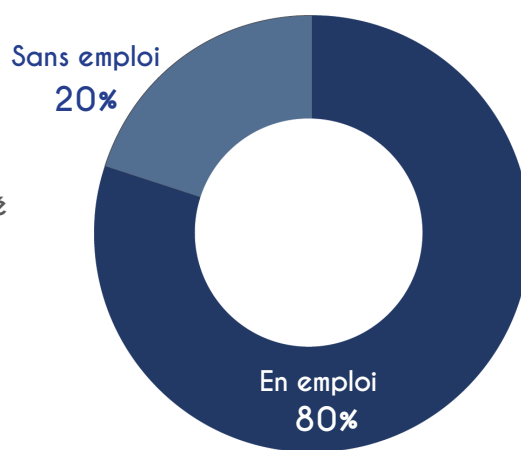


PROFIL DES DEMANDEURS

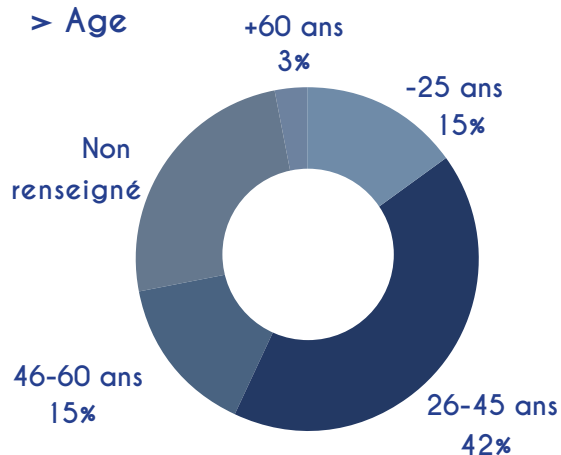
> Typologie des ménages (en ménage)



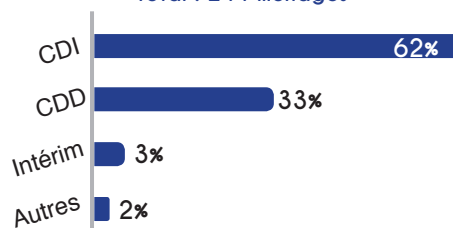
> Situation professionnelle (en ménage)



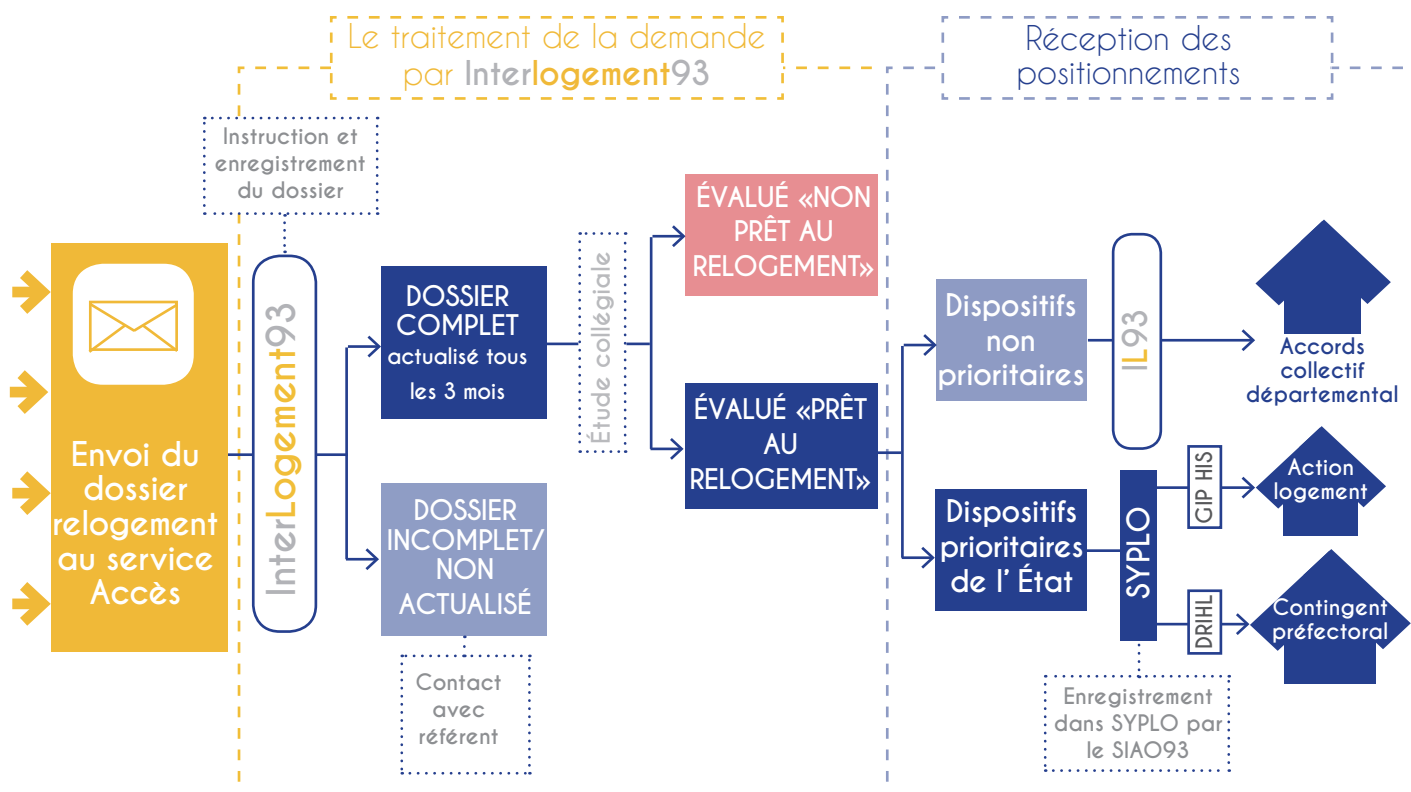
> Age



Nature des contrats Total : 244 ménages



Le traitement de la demande en 2016



En 2017, le service Accès tendra vers un allègement de l'étude du dossier afin d'absorber le nombre croissant de signalement de ménages « prêts au relogement »

2. Les réponses

241 propositions de logement
reçues en accès (-25% par rapport à 2015)

109 ont abouti à
un relogement

40%
DES ECHECS

correspondent à des **refus de la part des bailleurs**. Plus d'un tiers des refus des Commissions Attribution Logement ne sont pas motivés. 1/3 des refus bailleurs sont la conséquence du choix d'un autre candidat présenté à la CAL pour le même logement. 1/5 des propositions ont été annulées.

33%
DES ECHECS

de positionnement sont liés à un **défaut d'actualisation de la situation du demandeur**. Cela peut être dû à un document manquant, une absence de réponse du travailleur social référent, ou un départ de la famille de sa structure d'hébergement.

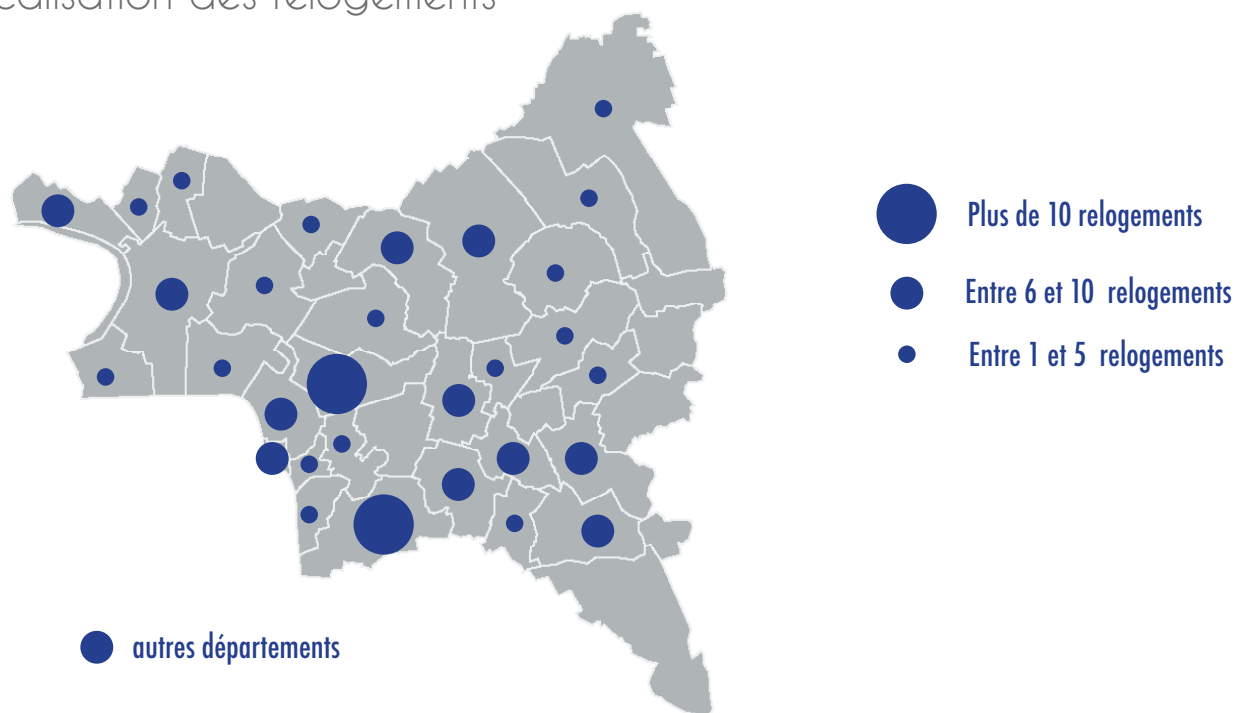
20%
DES ECHECS

sont liés à un **refus du candidat**. Les motifs invoqués, sont, dans l'ordre de fréquence, l'insécurité du bâtiment ou du quartier, la taille du logement, l'état du logement, son prix, l'éloignement des transports.

7%
DES ECHECS

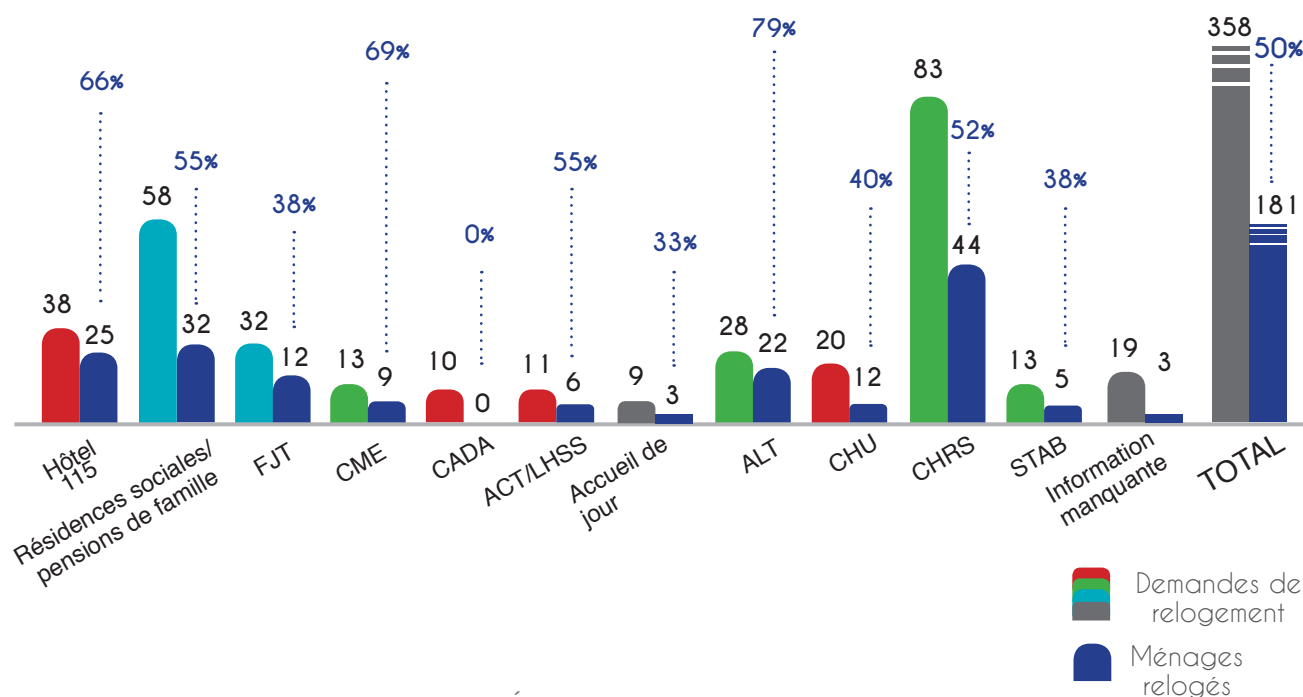
sont liés à une **erreur de positionnement** du candidat. La plupart du temps il s'agit de logement non adapté à une situation de handicap. Plus rarement, des logements non vacants sont proposés à la location.

Localisation des relogements

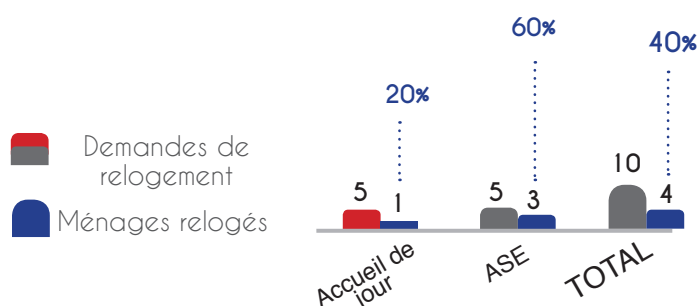


Origine des demandes et ménages relogés par dispositifs

> Les dispositifs «prioritaires État» (inscription dans Sypl)



> Les dispositifs «non prioritaires État»



67% des ménages «prêts au relogement» ont été relogés en 2016, soit la même proportion qu'en 2015.

IV. LE MAINTIEN DANS LE LOGEMENT

1. Accompagnement **DANS** le logement

Faciliter l'installation des ménages dans le logement et son environnement

a. Le dispositif et les prescripteurs

L'accompagnement dans le logement est fonction des besoins identifiés avec les ménages. Il a pour objectif de prévenir ou de gérer des incidents (insalubrité, expulsion, etc.). Il peut porter dès l'entrée dans le logement quand il s'agit d'accompagner les visites de logement, la signature du bail ou encore l'ouverture de droits sociaux. Il concerne aussi des actes d'aménagement du logement (recherche de mobilier, ouverture de compteurs, etc.), d'inscription du ménage dans son environnement (localisation de la mairie, des écoles, mise en place éventuelle de relais de santé, sociaux, etc.), ou encore d'aide à la gestion budgétaire.

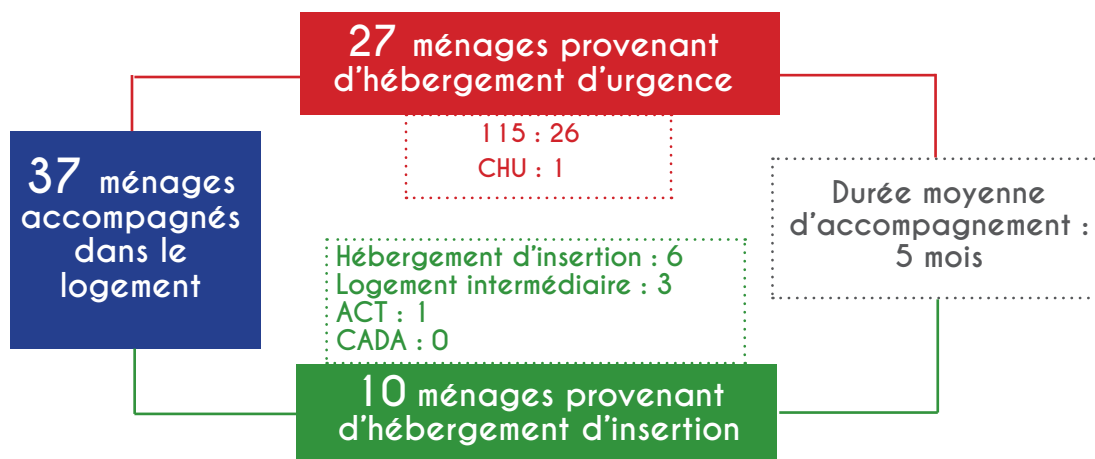
> Pour les ménages venant du 115 et de structures d'hébergement

En 2016, l'équipe de travailleurs sociaux de l'AVDL a concentré son activité autour des ménages entrés dans un logement, précédemment pris en charge au 115.

Pour 2017, l'ancrage d'une nouvelle équipe d'accompagnement des ménages à l'hôtel au sein du pôle urgence d'Interlogement93 permet de recentrer le travail de l'équipe AVDL autour de la question du logement stricto-sensus. Elle relance ainsi la possibilité pour les structures d'hébergement de solliciter un accompagnement de 3 à 6 mois au moment de l'entrée dans le logement.

b. La demande et les réponses

L'accompagnement des ménages relogés



Les types d'intervention sociale pouvant être mis en oeuvre sont :

- > ouverture de droits (APL, pension alimentaire...) ;
- > gestion budgétaire en lien avec le logement : transmission de méthodes sur la gestion du budget familial, projection et anticipation des dépenses à moyen et plus long terme, gestion des flux et des coûts énergétiques... ;
- > problématique de santé (mise en lien avec les acteurs du territoire...) ;
- > gestion budgétaire avec situation d'endettement, voire de surendettement : plusieurs ménages présentent des situations de dettes après quelques semaines d'accompagnement (dette à la consommation, dette trésor public : transport, soins médicaux, cantines...) ;
- > appropriation du logement : conseils de priorités d'achats, d'utilisation du logement et d'aménagement... ;
- > sollicitation de financements d'aide pour l'aménagement ou à l'achat de matériel de première nécessité ;
- > sensibilisation à l'environnement institutionnel et administratif du logement ;
- > réponse à des problématiques d'isolement.

2. Accompagnement social lié au logement

Faciliter le maintien des ménages dans le logement et son environnement

Interlogement93 est mandaté par le Conseil Départemental de Seine-Saint-Denis et l'association Droit de Cité Habitat, pour mettre en œuvre des mesures d'accompagnement social d'accès et maintien dans le logement.

ASL pour DDCH

Emanation du collecteur GIC, en cours de fusion avec Action Logement, l'association Droit de Cité Habitat (DDCH) propose des mesures d'accompagnement destinées aux personnes salariées. Interlogement93 est mandaté par DDCH pour mener les accompagnements de salariés résidant en Seine-Saint-Denis.

Un accompagnement pouvant aller jusqu'à 24 mois est mis en œuvre pour maintenir dans leur logement, ou aller vers une solution alternative, des personnes en grandes difficultés financières et/ou sociales. Le public de l'ASL est plus âgé que celui du dispositif AVDL : 56% du public a entre 46 et 65 ans.

21 ménages
accompagnés
en 2016

Secteur
d'intervention :
département

Principaux motifs à l'origine de l'accompagnement

- > difficultés de gestion budgétaire (11%);
- > parcours logement chaotique (hébergement, expulsion, errance) (6%);
- > dettes locatives jusqu'à l'assignation (5%).

Derrière les problématiques liées à la gestion budgétaires, bien souvent le thème de la santé est prégnant dans les problématiques subies par les usagers, notamment en ce qui concerne la santé mentale.

34 ménages
pour 236 mois

Secteurs
d'intervention :
Romainville, Pantin,
Les Lilas, Le Pré-
Saint-Gervais,
Bagnolet

ASLL généraliste Conseil départemental 93

Cet accompagnement social est destiné à soutenir les ménages dans leur projet de maintien ou de changement de logement. Il peut être sollicité à chaque fois que le ménage rencontre de graves difficultés d'ordre économique, social ou de santé qui nécessitent qu'il soit soutenu et accompagné dans son projet d'insertion par le logement.

Le ménage peut bénéficier de cette mesure quel que soit son statut d'occupation : locataire, sous-locataire, accédant à la propriété, propriétaire ou à la recherche d'un logement.

L'accompagnement est individuel et intensif. Il s'appuie sur des objectifs logement prenant en compte la globalité de la situation, s'inscrit en cohérence avec le projet du ménage travaillé antérieurement et prépare l'éventuel suivi ultérieur. Il fait l'objet d'un contrat qui a un rôle pédagogique et précise les objectifs de la démarche, les problèmes à résoudre et les modalités concrètes du suivi.

Le travailleur social est coordonnateur des actions menées avec la famille et s'appuie sur l'ensemble des partenaires locaux en fonction des problématiques rencontrées.

Principaux motifs à l'origine de l'accompagnement

- > difficultés de gestion budgétaire (44%);
- > dettes locatives après l'assignation (31%);
- > premier logement autonome (19%)...;
- > dettes locatives avant l'assignation (0%).

LES PERSPECTIVES

L'ACCÈS AU LOGEMENT SOCIAL

La communication/formation aux structures

Mise en place d'une réunion mensuelle pour :



- Expliciter la notion de « prêt au relogement » (référentiel AFFIL)
- Expliciter le circuit de l'accès logement, notamment via le contingent préfectoral
- Expliciter le contexte du logement social, les pratiques des bailleurs, le dossier logement
- Travailler la prévention du refus

Remise en place du point trimestriel aux structures

Amélioration de la fluidité

Accroissement du nombre d'enregistrement dans le vivier de l'Etat (Syplo) des ménages prêts au relogement, et le raccourcissement du délai de traitement sur un temps inférieur à une semaine. Mise à jour du processus interne de traitement des dossiers, avec un allègement de l'étude des dossiers.

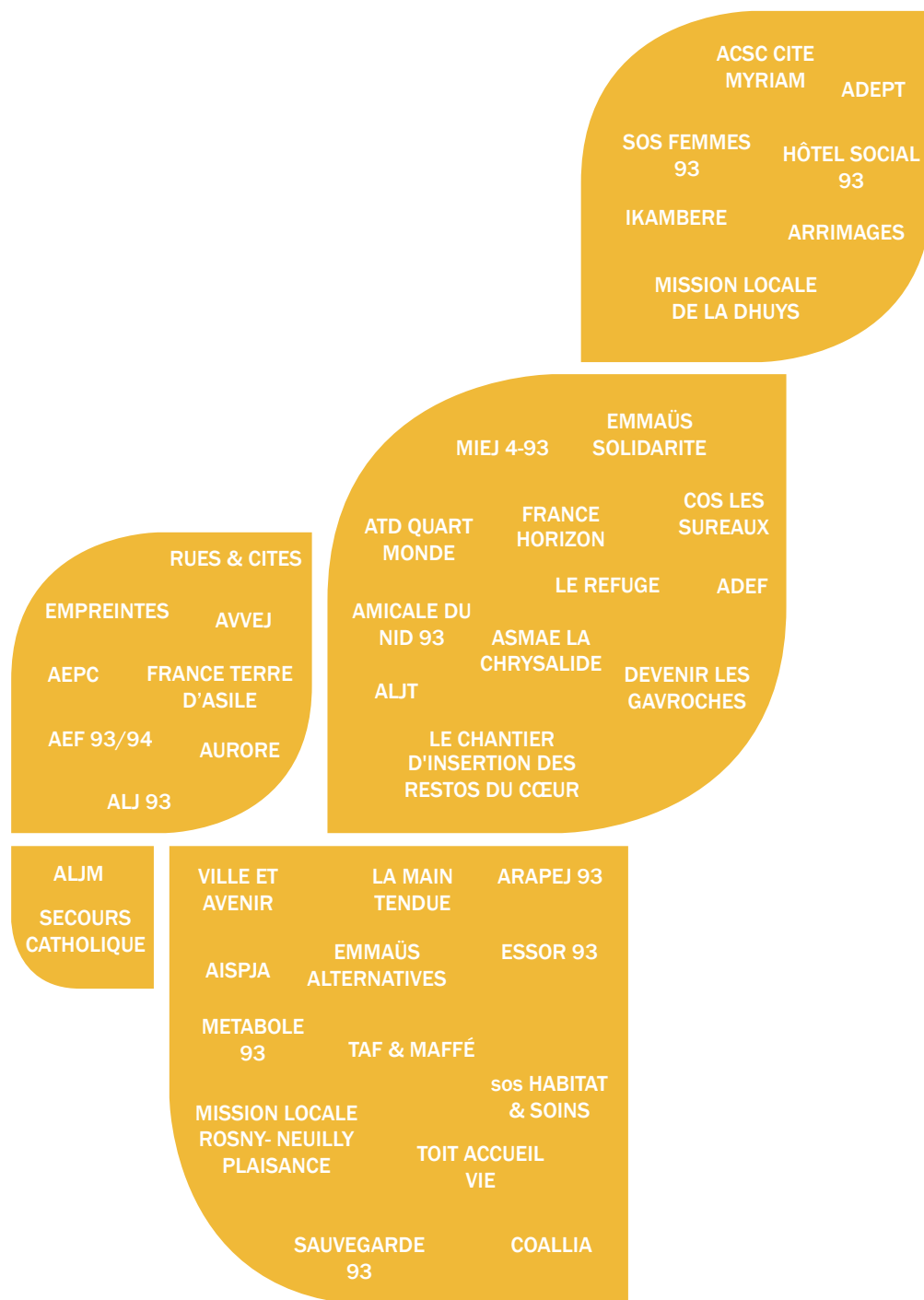
Poursuites de l'instruction de dossiers accords collectifs départementaux, avec une participation à la Commission de labellisation.



Participation aux instances institutionnelles traitant des questions du logement :



- CCAPEX,
- Comité de Veille Dalo,
- Comed,
- CIL,
- Clah,
- Affil,
- Fapil,
- Accords Collectifs Départementaux



Interlogement93



30, Boulevard Chanzy
93100 Montreuil
Tel : 01 41 58 61 45
Fax : 01 41 58 61 46
info@interlogement93.net